

SÄÄNNÖLLISEN LINJA-AUTOLIIKENTEEEN ASIAKASPALVELUTUTKIMUS

Jouni Enroos

Opinnäytetyö
Marraskuu 2011

Logistiikan koulutusohjelma
Tekniikan ja liikenteen ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) ENROOS, Jouni	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 09.11.2011
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi SÄÄNNÖLLISEN LINJA-AUTOLIIKENTEEN ASIAKASPALVELUTUTKIMUS		
Koulutusohjelma Logistiikan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) KUUSIMURTO, Kaius		
Toimeksiantaja(t) Töysän Linja Oy / Karstulan Liikenne Oy Risto Töysä		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Linja-autoliikenteellä on merkittävä rooli maamme julkisen liikenteen hoitamisessa. Linja-autoissa kulkevien julkisen liikenteen matkustajien osuus on 60 %. Kun pääkaupunkiseudun vaikutus jätetään pois laskuista, lähes 90 prosenttia joukkoliikenteen matkoista kuljetaan busseilla.</p> <p>Vuonna 1934 perustettu perheyrittäjä Töysän Linja hoitaa yhdessä Karstulan Liikenteen kanssa laajasti linjaliikennettä sekä tilausajotoimintaa ympäri Keski- ja Etelä-Suomea noin 50 linja-auton voimin.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden näkemyksiä molempien yritysten linjaliikenteen yleisestä toimivuudesta. Asiakkailta saatujen palautteiden perusteella on tarkoitus kehittää yritysten toimintaa tulevaisuudessa niiltä osin kuin se on mahdollista.</p> <p>Tutkimus toteutettiin erillisenä lomakekyselynä. Tutkimuslomakkeita jaettiin linja-autoissa asiakkaille. Lomakkeet oli mahdollista palauttaa suoraan kuljettajalle tai postitse. Lomakkeita jaettiin yhteensä 550 kappaletta, joista 275 palautui. Palautusprosenttia voidaan pitää korkeana, sillä tutkimusta ei markkinoitu etukäteen.</p> <p>Tutkimuksessa selvitettävistä pääkohdista oli viisi: aikataulut, reitti, kuljettaja, rahastus sekä kalusto. Pääkohdat jaettiin eri osa-alueiden kysymyksiksi, joita asiakkaat arvioivat asteikolla 1-4. Tutkimuslomake oli kaksipuolinen. Lomakkeen toisella puolella oli tarkentavia kysymyksiä asiakkaan matkaan liittyen sekä tila vapaalle palautteelle.</p> <p>Asiakastutkimuksen tulosten pohjalta voidaan todeta kummankin liikennöitsijän hoitavan erinomaisesti linjaliikennettä. Kehitettäviksi asioiksi koettiin muun muassa seutulippualueiden laajentuminen, aikataulujen muuttaminen tietyillä reiteillä sekä matkalippujen yleinen hintataso. Lisäksi asiakkaat toivoivat lisää linjavuoroja esimerkiksi Jyväskylä-Keuruu välille. Hyvin hoidettu yleinen toiminta sekä kuljettajien ammattitaito keräsivät erityisesti positiivista palautetta.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Asiakaspalvelututkimus, henkilöliikenne, joukkoliikenne, julkinen liikenne, linja-autoliikenne		
Muut tiedot		



Author(s) ENROOS, Jouni	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 09.11.2011
	Pages 55	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title SURVEY OF THE CUSTOMER SERVICE IN REGULAR BUS TRAFFIC		
Degree Programme Logistics		
Tutor(s) KUUSIMURTO, Kaius		
Assigned by Töysän Linja Oy / Karstulan Liikenne Oy Risto Töysä		
<p>Abstract</p> <p>Coach traffic has a significant role in the public transport in our country. The share of bus transport from all public transportation is roughly 60 percent. Excluding the metropolitan area almost 90 percent of the public transport trips are made by using coaches.</p> <p>The family business, Töysän Linja, was founded in 1934. It covers a lot of liner traffic and chartering business around the central and southern parts of Finland in cooperation with Karstulan Liikenne. Their fleet consists of approximately fifty coaches.</p> <p>The purpose of this thesis was study customer satisfaction with both the companies. In the future the companies hope to develop their functions based on the gathered customer reviews.</p> <p>The research was carried out using a questionnaire. Questionnaire forms were given to customers during their coach travels. The questionnaires were to be returned directly to the driver or afterwards via mail. 275 questionnaires out 550 were returned. Because no marketing of the survey was involved, the percentage of the returned answers can be considered high.</p> <p>The five main themes to be considered in the survey were schedules, routes, drivers, cashing and vehicles. These themes were divided into sub-categories with questions which the customers could rate on a scale from one to four. The questionnaire form was two sided. On the other side of the form there were specifying questions considering the customers' travels and a space for comments.</p> <p>Based in the customer survey it is clear that both of the companies run their businesses well. Points to be improved were for example the expansion of the regional tickets, changes in the schedules in certain routes and the prizing of the tickets. In addition to this the customers hoped extra routes between Jyväskylä and Keuruu. Well maintained general service and the professionalism of the drivers were points to receive positive feedback.</p>		
Keywords Customer service survey, passenger traffic, public transport, coach traffic		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	3
2 TYÖN TAVOITE	4
3 TÖYSÄN LINJA	4
4 JOUKKOLIIKENNE.....	5
4.1 Joukkoliikenne Suomessa	7
4.2 Joukkoliikenteen hoitaminen Suomessa.....	7
5 SUOMEN LINJA-AUTOLIIKENNE	9
5.1 Linjaliikennemuodot	11
5.1.1 Vakiovuoroliikenne	11
5.1.2 Pikavuoroliikenne.....	12
5.1.3 Paikallisliikenne.....	13
5.1.4 Palveluliikenne	14
5.2 Linja-auto kalusto.....	14
5.3 Uusi joukkoliikennelaki	18
6 JOUKKOLIIKENTEEN PALVELUTASO	20
7 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	23
7.1 Tutkimuksen sisältö	24
7.2 Tutkimuksen taustatiedot.....	25
7.3 Tutkimustulokset ja niiden analysointi	30
7.3.1 Aikataulut.....	30
7.3.2 Reitti.....	34
7.3.3 Kuljettaja	37
7.3.4 Rahastus.....	39
7.3.5 Kalusto	41
8 ASIAKASTUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET	45
9 TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT.....	49
LÄHTEET.....	53
LIITTEET	54

KUVIOT

KUVIO 1. Liikennöintialue (Linjakartta 2010).....	5
KUVIO 2. Henkilöliikenteen määrä Suomessa 2008 (Kuusimurto 2009)	7
KUVIO 3. Matkustajakautuma vuonna 2007 (Tilastokeskus 2009).....	10
KUVIO 4. Helsingin paikallisliikenteen linja-auto (Kuukankorpi 2010)	16
KUVIO 5. Linjaliikenne käyttöön tarkoitettu linja-auto.....	17
KUVIO 6. Tilausliikenteeseen soveltuva telirakenteinen linja-auto.....	18
KUVIO 7. Ikäjakama	27
KUVIO 8. Henkilöautojen lukumäärä taloutta kohden	28
KUVIO 9. Maksutavat.....	29
KUVIO 10. Töysän Linjan aikataulut	31
KUVIO 11. Karstulan Liikenteen aikataulut.....	31
KUVIO 12. Töysän Linja – reitti	34
KUVIO 13. Karstulan Liikenteen – reitti	34
KUVIO 14. Töysän Linja – kuljettaja	37
KUVIO 15. Karstulan Liikenne – kuljettaja	38
KUVIO 16. Töysän Linja – rahastus	39
KUVIO 17. Karstulan Liikenne – rahastus.....	40
KUVIO 18. Töysän Linja – kalusto.....	42
KUVIO 19. Karstulan Liikenne – kalusto.....	42
KUVIO 20. Töysän Linja – yhteenveto	47
KUVIO 21. Karstulan Liikenne – yhteenveto	48
KUVIO 22. Bussiyritysten käyttökate 1998-2008 (Bussialan vuositilastot 2008).....	51

1 JOHDANTO

Monet pienet kylät ja kaupungit, jotka olivat viime vuosikymmeniin asti rautateiden varassa, liikennöidään nykyään lähes ainoastaan linja-autoilla. Linja-autoreitit kattavat tiheän liikennöintiverkoston ja hoitavat liikennöintiyhteydet niille paikkakunnille joihin ei junalla pääse. Linja-auto on Suomen tärkein joukkoliikenneväline. Linja-autoissa kulkee vuosittain reilut 320 miljoonaa matkustajaa. Toiseksi eniten matkustajia kulkee junissa, mutta määrä on huomattavasti pienempi, vain noin 65 miljoonaa matkustajaa. Linja-autoreittien helpohko muunneltavuus ja tiheät liikennöintivälit tekevät linja-autosta maamme tärkeimmän joukkoliikennevälineen. Bussiliikennejärjestelmä on koko maan kattava valtakunnallinen verkosto, joka käsittää yli 30 000 bussivuoroa päivittäin. (Faktaa suomalaisesta bussiliikennejärjestelmästä.)

Suomalainen liikennöintijärjestelmä perustuu markkinaehtoiseen toimintatapaan. Linjavuoroista noin 80 % pystytään ajamaan ilman julkista rahoitusta, eli lipputuloperusteisina. Monipuolisen linja-autoliikennejärjestelmän eri osat: maaseutulinjat koulukuljetuksineen, kaupunkien sisäinen ja seudullinen liikenne sekä pikavuorot palvelevat asiakkaiden liikkumistarpeita monipuolisesti. Matkahuollon rahtijärjestelmä tuo lisätuloja henkilöliikenteen hoitamiseen ja edesauttaa palvelutason ylläpitämiseen siellä, missä se lipputulojen pohjalta ei olisi mahdollista. (Faktaa suomalaisesta bussiliikennejärjestelmästä.)

Uusi joukkoliikennelaki tuli voimaan Suomessa 3.12.2009. Uusi laki perustuu EU:n joukkoliikennettä koskevaan palvelusopimusasetukseen. Joukkoliikennelaki ja asetus muodostavat yhdessä sen kokonaisuuden, jonka mukaan Suomen joukkoliikenne pitäisi tulevaisuudessa pyrkiä järjestämään. (Joukkoliikennelaki 2010.)

Uudessa laissa on annettu viranomaisille velvoite palvelutason määrittelyyn, alueelliseen suunnitteluun sekä yhteistyöhön kuntien ja maakuntien liittojen kanssa.

Joukkoliikenne on siis edelleenkin asiakkaiden tarpeista lähtevä, mutta kuntien ja valtion kannalta harkinnanvarainen palvelu. Tässä vaiheessa ei ole tarkempaa tietoa miten uusi laki tulee käytännössä toteutumaan. (Joukkoliikennelaki 2010.)

2 TYÖN TAVOITE

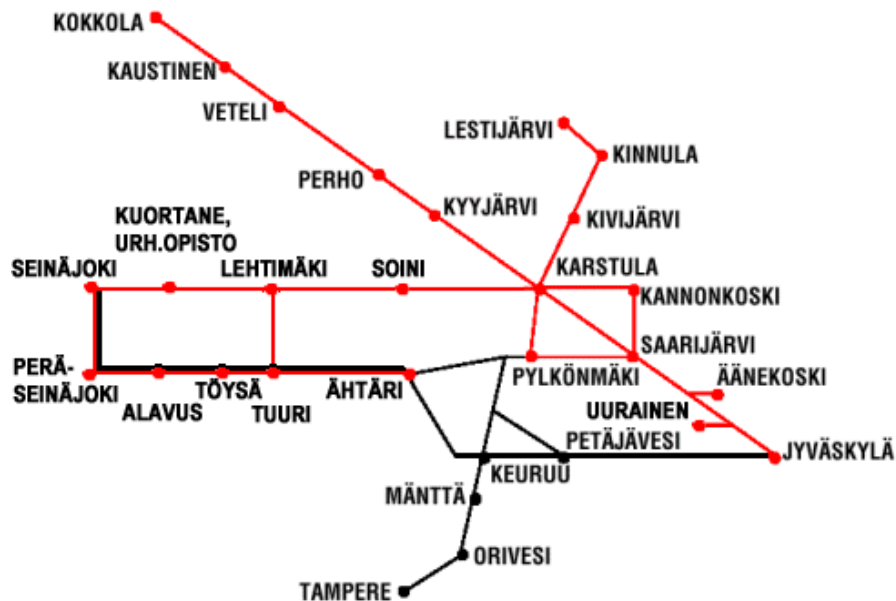
Tämä insinöörityö on tehty linja-autoliikennettä harjoittavan Töysän Linja Oy:n toimeksiannosta. Työn aiheena on asiakastutkimuksen tekeminen Töysän Linjan sekä Karstulan Liikenteen asiakkaille. Työn tarkoitus on selvittää asiakkaiden näkemyksiä molempien yritysten linjaliikenteen toimivuudesta. Tarkoituksena on hyödyntää asiakailta saatua tietoa linjaliikenteen toiminnan kehittämiseksi. Vastaavanlaista tutkimusta ei ole tehty aikaisemmin Töysän Linjalla eikä Karstulan Liikenteellä.

Tutkimuksessa selvitettäviä pääkohtia oli viisi: aikataulut, reitti, kuljettaja, rahastus sekä kalusto. Pääkohdat jaettiin eri osa-alueiden kysymyksiksi, joita asiakkaat arvioivat asteikolla 1-4. Tämän lisäksi tutkimuksessa selvitettiin pieni määrä muita oleellisia tietoja sekä vapaalle palautteelle oli myös varattu oma tila kyselylomakkeessa. Tutkimus tehtiin helmikuussa 2011.

3 TÖYSÄN LINJA

Töysän Linja aloitti linja-autoliikennöinnin vuonna 1934. Perustajana toimi tuolloin Jussi Töysä. Ensimmäisenä reittinä toimi Multia – Petäjävesi – Jyväskylä. Nuorella yrityksellä oli lupaava alku, mutta sotavuodet katkaisivat toiminnan, sillä kalusto sekä miehet joutuivat rintamalle. Pula-ajasta kuitenkin selvittiin häikäpönttöjen sekä korvikeöljyjen ansiosta. 1960- ja 1970- luvuilla toiminta kasvoi selvästi koululaiskyytien ansioista, sekä lisääntyneen tilausajotoiminnan vuoksi. Pääpaikaksi vakiintui 1970-luvulla Keuruu. Maakunnallisiin mittoihin Töysän Linjan Oy:n toiminta suureni sen ostettuaan Karstulan Liikenne Oy:n vuonna 1985. (Historia 2011.)

Tänä Päivänä Töysän Linja hoitaa laajasti vakiovuoro- sekä tilausajoliikennettä ympäri Keski- ja Etelä-Suomea noin 50 linja-auton voimin. Kuviossa 1 on piirrettynä Töysän Linjan sekä Karstulan liikenteen liikennöintialue.



KUVIO 1. Liikennöintialue (Linjakartta 2010)

Töysän Linja yhdessä Karstulan Liikenteen kanssa hoitaa myös pikavuoroliikennettä, joka ulottuu Jyväskylästä Tampereelle, Seinäjoelle ja Kokkolaan. Nykyään Töysän Linjalla on 3 konttoria, jotka sijaitsevat Keuruulla, Karstulassa sekä Helsingissä.

Nuoren Jussi Töysän päätös vuonna 1934 ryhtyä liikenteenharjoittajaksi oli uhkarohkea, mutta se kannatti sillä nykyään Töysän Linja yhdessä Karstulan Liikenteen kanssa työllistää 65 henkilöä ja on näin ollen yksi Keski-Suomen osaavimmista ja palveluhenkisimmistä liikenteenharjoittajista. (Historia 2010.)

4 JOUKKOLIIKENNE

Joukkoliikenne on henkilöiden kuljettamista suurille henkilömäärille tarkoitetuilla kulkuneuvoilla, esimerkiksi linja-autolla, junalla, metrolla, lautalla tai lentokoneella. Tyypillistä joukkoliikenteelle on se, että joukko toisilleen tuntemattomia ihmisiä matkustaa samassa kulkuneuvossa. (Ahonen-Virtala & Hokkanen 2008, 10.)

Mikäli liikennettä hoidetaan jokaisen käytettävissä olevilla kulkuneuvoilla, esimerkiksi linja-autolla tai taksilla, sanotaan liikenteen olevan julkista liikennettä.

Kaikki julkinen liikenne ei kuitenkaan ole automaattisesti joukkoliikennettä, sillä esimerkiksi tavallinen taksiliikenne katsotaan julkiseksi liikenteeksi, muttei kuitenkaan joukkoliikenteeksi. (Mts. 10.)

Yksityisautojen määrän kasvaminen on luonut monille eurooppalaisille pohjan vapaampaan ja joustavampaan liikkumiseen. Euroopan unionissa on lähes 170 miljoonaa henkilöautoa, mikä tarkoittaa noin 500 henkilöautoa jokaista tuhatta asukasta kohden. Autoilu sekä autojen määrä on edelleen kasvussa. Tulevaisuutta silmällä pitäen, on kuitenkin selvää, että henkilöautoiluun keskittyvää mallia ei voida loputtomiin jatkaa. Vaikka henkilöautojen tekniikka kehittyy kovaa vauhtia, se ei kuitenkaan poista kaikkia ongelmia. (Joukkoliikenne Suomen liikennejärjestelmän osana 2000, 7.)

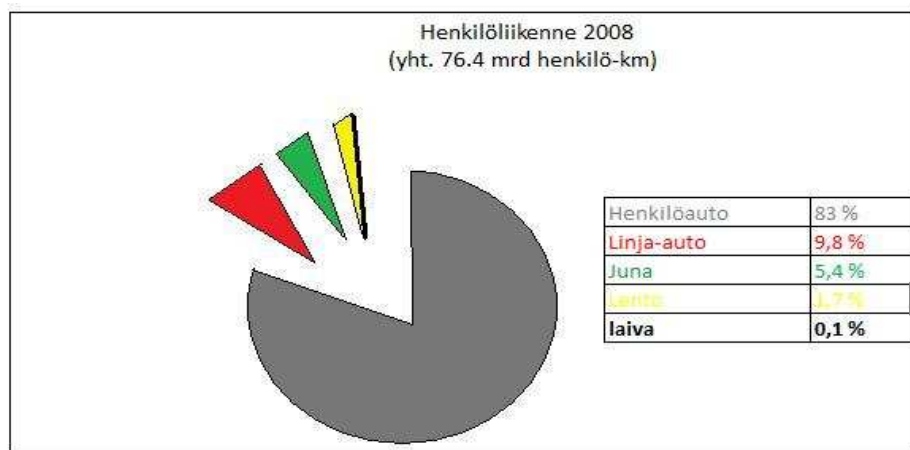
Hiilidioksidipäästöjen lisääntyminen aiheuttaa ilmastonlämpenemistä sekä henkilöautomäärän kasvaminen aiheuttaa tilaongelmia kaupungeissa ja taajamissa.

Jo nyt reilut 80 % Euroopan väestöstä asuu kaupungeissa eikä kaupungistuminen ole vielä saavuttanut lopullista ääripistettä. Erään tutkimuksen mukaan ainakin kolme kymmenestä Euroopan kaupungeissa tehdyistä automatkoista voitaisiin korvata ympäristöystävällisemmällä kulkutavalla, esimerkiksi joukkoliikenteellä. (Joukkoliikenne Suomen liikennejärjestelmän osana 2000, 7.)

Ihmisillä on jokapäiväisiä tarpeita ja matkustaminen on yksi niistä. Joukkoliikenne ajatellaan usein yhteiskunnan peruspalveluksi, joka tulisi olla kohtuullisen hintainen ja kaikkien ihmisten käytettävissä. Henkilöautojen suuresta määrästä huolimatta, kaikki eivät voi ajaa omalla autolla. Esimerkiksi nuoret, vanhukset ja vammaiset tulevat aina tarvitsemaan joukkoliikennettä ja matkustusmahdollisuus on heillekin turvattu. (Mts. 11.)

4.1 Joukkoliikenne Suomessa

Kattava ja ihmisten tarpeet huomioon ottava joukkoliikenne on yhteiskunnan peruspalvelu Suomessa. Sen tarkoitus on tarjota liikkumismahdollisuudet myös niillekin, jotka eivät halua tai voi käyttää henkilöautoa. Joukkoliikenteen edistäminen on yksi liikennepolitiikan keskeisimmistä päätavoitteista Suomessa. Nykyisin noin joka kuudes julkisen henkilöliikenteen matkoista tehdään joukkoliikennevälineillä. Kuviossa 2 esitetään henkilöliikenteen jakautuminen Suomessa vuonna 2008. (Silvennoinen, T. 2008, 2.)



KUVIO 2. Henkilöliikenteen määrä Suomessa 2008 (Kuusimurto 2009)

Käytännössä joukkoliikennettä hoidetaan Suomessa paikallis- ja lähiliikenteessä linja-autolla sekä pääkaupunkiseudulla myös junalla, metrolla ja raitiovaunulla. Kotimaan kaukoliikennettä hoidetaan pääsääntöisesti linja-autolla, junalla ja lentokoneella. Ulkomaan joukkoliikenne tapahtuu pääasiassa lentokoneella sekä autolautalla. (Joukkoliikenne Suomen liikennejärjestelmän osana 2000, 17-18.)

4.2 Joukkoliikenteen hoitaminen Suomessa

Maassamme joukkoliikenteen hoitaminen perustuu ensisijaisesti yritysvetoiseen järjestelmään, jolloin liikennöiminen perustuu itsekannattavuuteen, eivätkä yritykset saa liikennöintiinsä yhteiskunnan varoja. Yli 80 prosenttia Suomen linja-autoliikenteestä on itsekannattavaa.

Tämän kaltaisessa järjestelmässä yhteiskunnalla ei myöskään ole velvoitetta järjestää joukkoliikennepalveluja sinne, missä liikennöinti ei lipputuloin olisi kannattavaa. Kuitenkin erityislainsäädännön kautta kunnilla on velvollisuus järjestää tarvittavia kuljetuspalveluja koulutoimen sekä sosiaali- ja terveystoimen asiakkaille. (Ahonen-Virtala & Hokkanen 2008, 13-14 .)

Jotta kaikki yhteiskunnan tarpeelliseksi näkemät liikennöintipalvelut voitaisiin ylläpitää, joutuu yhteiskunta kuitenkin osallistumaan osaan liikennöintipalveluiden rahoituksesta. Esimerkiksi Liikenne- ja viestintäministeriö turvaa valtakunnallisesti tärkeinä pitämiään liikenneyhteyksiä tukemalla itsessään kannattamattomia junavuoroja ja Helsingin seudun lähiliikennettä. Lisäksi kannattamattomia linja-autoliikenteen kaukuvuoroja voidaan tarpeen vaatiessa rahoittaa. Lääninhallitukset ostavat alueellisesti tärkeitä runkoliikenneosuuksia, joita kunnat voivat hyödyntää koulu-, asiointi- ja työmatkaliikenteessä. Kunnat vastaavasti täydentävät paikallista ja alueellista itse-kannattavaa liikennettä ostamalla pääsääntöisesti kunnan sisäisiä, mutta myös runkoliikennettä täydentäviä liikennepalveluja. (Mts. 14.)

Pääkaupunkiseudun joukkoliikennejärjestelmä on käytännössä kokonaan julkisvetoinen. HSL eli Helsingin seudun liikenne suunnittelee tarpeellisen liikenteen ja ostaa tarvitsemansa palvelut yksityisiltä yrityksiltä. HSL kilpailuttaa suunnittelemansa linjat valitsemillaan yrityksillä esimerkiksi viiden vuoden ajalle maksaen sovitun hinnan liikennöinnistä. Liikennöitsijä kerää lipputulot asiakkailtaan, mutta tilittää koko summan HSL:lle. Pääkaupunkiseudun bussiliikenne ei saa valtiolta avustuksia joukkoliikenteen hoitamiseen. (Mts. 14.)

Keskisuurien kaupunkien joukkoliikennepalvelut tuotetaan ensisijaisesti yritysvetoisesti ja itsekannattavasti. Kaupungit ostavat lisäksi tarpeelliseksi katsomansa itsekannattavan liikenteen täydentävät liikennepalvelut. Nämä kaupungit voivat saada valtionapua ostamiensa kaupunkimaisten joukkoliikennepalveluiden ylläpitämiseen. (Mts. 14.)

Maaseutualueilla itsekannattavat liikennepalvelut muodostuvat eritasoisten keskus-
ten välisestä alueellisesta liikenteestä. Itsekannattavaa paikallisliikennettä on vähän
tai ei ollenkaan.

Kunnat joutuvat täydentämään joukkoliikennepalvelujaan ostamalla itse tarvitse-
mansa kunnan sisäiset joukkoliikennepalvelut. Näihin palveluihin ei voi saada valtion
tukea. (Mts. 14.)

Jos joukkoliikenne ei ole kannattavaa lipputuloperusteisena, jolloin liikennöitsijä ra-
hoittaa liikennöintinsä lipputuloin, niin liikennöinti voidaan järjestää sopimusliiken-
teenä. Tässä tapauksessa kunta ostaa julkisia joukkoliikennepalveluita liikennöitsijältä
sopimuksen mukaisin suoritehinnoin ja saa kaikki liikennöinnistä kertyvät lipputulot.
(Mts. 14.)

Maakuntien Linja-autoliikenteen valtiontuesta uupuu ELY-keskusten (elinkeino-, lii-
kenne, - ympäristökeskus) mukaan vuonna 2011 lähes kahdeksan miljoonaa euroa.
Joukkoliikennepalvelut uhkaavatkin tämän vajeen myötä heiketä ja kuntien kulut
kasvaa, koska koulumatkakyydit on pakko järjestää. Liikennetuki tullaan supistamaan
tai lopettamaan kokonaan reiteillä, joilla on vähiten matkustajia, jotta rahat voitaisiin
kohdentaa reiteille, joilla on eniten matkustajia. Tulevaisuudessa valtiontuen määrä
tulee vähenemään entisestään ja vastavuoroisesti liikennöiminen kallistumaan. Tämä
on vaikea yhtälö kaikkien kannalta. Leikataanko määrärahoja kaikista tasapuolisesti
vai panostetaanko johonkin muita enemmän? (Manninen 2010.)

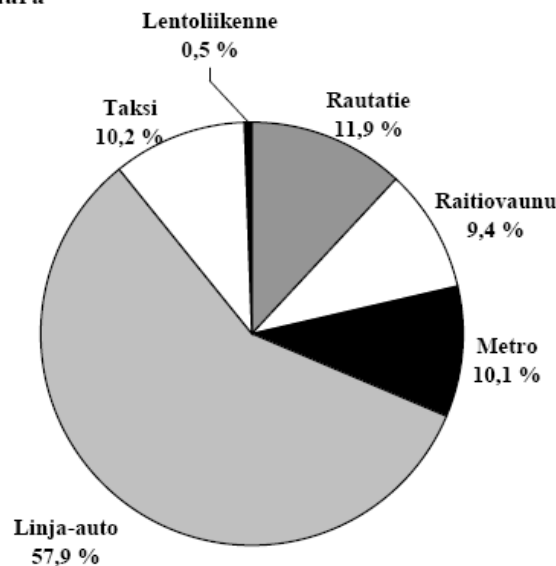
5 SUOMEN LINJA-AUTOLIIKENNE

Vuonna 2005 vietettiin linja-autoliikenteemme 100-vuotisjuhlaa. Ensimmäinen linja-
auto yritti aloittaa liikennöinnin vuonna 1905 Uudenkaupungin ja Turun välillä. Li-
kennöinti kariutui kuitenkin teknisiin vaikeuksiin. Linja-autoliikenne pääsi paremmin
alkuun vasta 1920-luvulla. 1960- ja 1970- luvulla Suomi autoistui todella paljon.
Vuonna 1974 linja-autoliikenteen kokonaismäärä väheni ensimmäisen kerran 1940-
luvun jälkeen.

Yhteiskunta tuli mukaan linja-autoliikenteen ylläpitämiseen 1980-luvun alussa. 1990-luvulla linja-autoliikenteen tukijärjestelmä lakkasi ja tilalle tulivat julkisen vallan ostot sekä ostettavan liikenteen kilpailuttamiset. (Mäntynen & Pöllänen 2002, 139.)

Linja-autoissa kulkevien julkisen liikenteen matkustajien osuus on vajaat 60 %. Kun pääkaupunkiseudun vaikutus jätetään pois laskuista, lähes 90 prosenttia joukkoliikenteen matkoista kuljetaan busseilla. Kuviossa 3 on esitetty julkisen liikenteen matkustajakautuma vuonna 2007.

SUORITE 2007
Matkustajamäärä



KUVIO 3. Matkustajakautuma vuonna 2007 (Tilastokeskus 2009)

Linja-auto on kiistämättä Suomen tärkein joukkoliikenneväline, koska reittiverkosto on tiheä ja kattava, sekä suhteellisen helposti muunneltavissa tarpeen edellyttämällä tavalla. Linja-auto on myös matkustajien kannalta turvallisin matkustusmuoto. Vuosittain Suomessa matkustaa noin 330 miljoonaa henkilöä linja-autolla. (Bussiliikennejärjestelmä.)

Linja-autoyrittäjiä on maassamme reilut 400. Vain Helsingissä, Tampereella ja Turussa toimii kunnallinen liikennelaitos, tämän lisäksi busseilla harjoitettavaan tilaus- ja ostoliikenteeseen oikeuttava joukkoliikennelupa on 700 yrityksellä tai yksityishenkilöllä. Linja-autoliikenne on pienyrittäjävaltaista.

Suuri osa linja-autoliikennettä harjoittavaista liikennöitsijöistä omistaa ainoastaan muutaman auton. Vaikka linja-autoyhtymien yhdistymisiä tapahtuu, niin silti enintään 10 linja-autoa omistavat liikennöitsijät muodostavat noin 65 % bussiyhtymistä. Yli sadan linja-auton kokonaismäärään yltävät vain kymmenen yritystä ja kaksi liikennelaitosta. (Kuusimurto 2009, 37-38; Bussiliikennejärjestelmä.)

5.1 Linjaliikennemuodot

Liikennetyypit jaetaan yleensä paikallis- ja kaukoliikenteeseen, jotka molemmat jaetaan vielä alatyyppeihin. Paikallisliikenne voidaan jaotella kaupunki- ja lähiliikenteeseen. Saman talousalueen eri kuntien välinen liikenne käsitetään seudullisena liikenteenä. (Kuusimurto 2009, 21.)

Kaukoliikenne tarkoittaa pitkämatkaista joukkoliikennettä, joka saattaa ylittää myös läänin rajoja. Kaukoliikenne jaetaan pikavuoro-, maaseutu-, ja muuhun vakiovuoroliikenteeseen. Kaupunkialueen ulkopuolelle suuntautuvaa maaseutumaista liikennettä saatetaan nimittää myös seudulliseksi liikenteeksi, joka ei kuitenkaan ole sama kuin ns. seutuliikenne. (Mts. 21.)

5.1.1 Vakiovuoroliikenne

Vakiovuoroliikenne mahdollistaa maaseudun, kaupunkiseutujen ja kaupunkien väliset matkustustarpeet. Vakiovuoroliikenteestä noin 70 prosenttia on lipputuloperusteista linjaliikennettä. Läänit ostavat huomattavan osan vakiovuoroista, jotka eivät ole sellaisenaan kannattavia. Suurin asiakasryhmä vakiovuoroliikenteessä ovat koululaiset. Vuorot ovatkin suunniteltu usein koululaisten aikataulun mukaan. Kunnan kannalta koulukuljetuksien järjestäminen linjaliikennevuorona on edullinen ratkaisu, koska kunta olisi joka tapauksessa velvollinen järjestämään koululaisille kyydit. (Aho-Virtala & Hokkanen 2008, 22.)

Linja-autokalusto vaihtelee vakiovuoroliikenteessä yrityksittäin. Joissakin yrityksissä on vakiovuoroja varten varattu oma kalustonsa, yleensä nämä ovat matalahkoja, ilman wc:tä olevia pitkän matkan autoja.

Jotkut yritykset siirtävät vanhat tilausajobussit maaseutulinjoille. Joissain yrityksissä autot voivat vaihdella useinkin tarpeen vaatimalla tavalla. (Mts. 22-23.)

5.1.2 Pikavuoroliikenne

Pikavuoroliikenne on nopeaa linjaliikennöintiä kaupunkien välillä. Pikavuorot pysähtyvät ainoastaan niille erikseen osoitetuilla pikavuoropysäkeillä. Kaukoliikenteessä osa vuoroista saatetaan ajaa siten, että osa ajetaan pikavuorona ja osa vuorosta vakiovuorona. Pääsääntöisesti asiakkaat ovat kylien välillä kulkevia koululaisia, työmatkalaisia kulkemassa lähikaupunkiin töihin tai pitkän matkan työmatkalaisia. Eläkeläiset sekä turistit käyttävät myös jonkin verran pikavuoroliikennettä matkailuun. (Mts. 23.)

Pikavuoroliikenteen kalusto on nopeaan liikenteeseen soveltuvaa. Autot ovat usein korkeita, sillä tavaratilaan pitää mahtua paljon rahtia sekä matkustajien matkatavaroita. Lähes kaikissa pikavuoroautoissa on matkustamossa asiakkaita varten wc, puhelin, juoma-automaatti sekä palveluita, kuten lehtiä tai virvokkeita. Asiakkaiden on myös mahdollista ostaa eväspaketteja lentomatkustajien tyyliin. (Mts. 24.)

Pikavuoroliikenteen asiakasmäärät ovat nousseet tasaisesti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Nousua on tullut 3-5 prosenttia vuodessa. Matkustajamäärän lisääntyminen selittyy heidän tyytyväisyydellään kalustoon ja kuljettajien asiakasystävällisyyteen. Lisäksi bussien rauhallisuus sekä sisäinen siisteys ovat olleet matkan laatua parantavia tekijöitä. Busseja kulkee lähes minne tahansa, suhteellisen hyvillä vuoroväleillä ja aikataulun mukaisesti. Aikataulujen hakemisen matkustajat ovat kokeneet osittain hankalaksi, sillä jokaisella liikennöitsijällä on oma aikatauluvihko. Internetistä kaikkien liikennöitsijöiden vuorot ovat samassa hakuohjelmassa, mutta esimerkiksi vanhemmilla ihmisillä ei välttämättä ole käytössä Internet-yhteyttä. (Mts. 24.)

ExpressBus-järjestelmä kehitettiin 1990-luvulla parantamaan asiakkaiden tarpeita pikavuoroliikenteessä. Linja-autoyrittäjät perustivat markkinointiyhteenliittymän, jossa kaikilla liikennöitsijöillä on yhdenmukainen kalusto, henkilökunta ja palvelu. Näin ollen asiakkaat voivat olla varmoja saamastaan palvelun laadusta. (Mts. 25.)

5.1.3 Paikallisliikenne

Paikallisliikenteen pääasiallinen tarkoitus on tyydyttää kaupunkien tai muiden suurempien taajamien sisäiset matkustustarpeet. Taajamien joukkoliikenteeksi ymmärretään usein kaupunkimainen, kunnan sisäinen paikallisliikenne, joka voidaan jakaa edelleen kaupungin keskustan alueella tapahtuvaan kaupunkiliikenteeseen ja kaupungin sekä sen lähialueen väliseen lähiliikenteeseen. Joskus näiden kahden liikennetypin välillä on vaikea tehdä selvää eroa ja kaupunkiliikenteeksi luokiteltu liikenne voi jossain tapauksissa ylittää myös naapuri kunnankin rajat. (Kuusimurto 2009, 22.)

Kaupunkiliikenteelle tyypillistä on säännöllinen ja tiheä vuoroväli. Linjan päätepestien välinen etäisyys kaupungin keskustasta mitattuna on 5-15 kilometriä, johon vaikuttaa myös kaupungin suuruus ja asuinalueiden sijainti. Kaupunkiliikenne pysähtyy pääsääntöisesti keltaisella pysäkkikilvellä varustetuille pysäkeille ja linjan pysäkkivälit ovat lyhyet. Kaupunkilinjalla ei ole yleensä nopeasti ajettavaa runko-osuutta, jonka vuoksi keskituntinopeudet jäävät usein alhaisiksi. Tyypillistä kaupunkilinjalle on myös ihmismäärän lisääntyminen kaupungin keskustan lähestyessä. (Mts. 22.)

Kaupunkiliikenteen linjoilla on yleensä numerotunnukset. Bussien aikatauluissa ilmoitetaan auton arvioitu lähtöaika linjan päätepysäkiltä ja lisäksi saatetaan antaa joitakin arvioituja pysäkkien ohitusaikoja eri reittipisteissä linjan varrella. (Mts. 22.)

Bussiliikenteen palvellessa kaupunkikeskuksen ulkopuolella sijaitsevia lähialueita puhutaan yleensä lähiliikenteestä. Tässä tapauksessa taajama ei ole kaupunkimaisen alueen jatkona, vaan erillinen kohdealue. Kaupungin keskustaan päin mentäessä lähiliikenteen linjalla on havaittavissa selvä keräilyalue linjan alkuosassa, mistä suurin osa matkustajista nousee kyytiin. Lisäksi linjalle on tyypillistä nopea runko-osuus kaupunkialueen ulkopuolella, jossa pysäkkiväli on harvempi. (Mts. 22.)

5.1.4 Palveluliikenne

Palveluliikennettä oli kevään 2000 tilastojen mukaan yli 80 eri paikkakunnalla Suomessa. Palveluliikenne voi toimia joko joustavina reitteinä tai kutsuohjattuna liikenteenä. Aikataulut on tehty niin väljiksi, että reitiltä voidaan tarpeen vaatiessa poiketa asiakkaiden edun mukaisesti. (Ahonen-Virtala & Hokkanen 2008, 28.)

Yhteiskunnan maksamia kuljetuksia (vanhuskuljetukset, vammaiskuljetukset, koulu- kuljetukset, terveydenhoitopiiriin kuuluvat kuljetukset) on yhdistely ja samalla on pystytty lisäämään joukkoliikenteen tarjontaa, koska palvelulinjat ovat kaikkien käytössä olevaa joukkoliikennettä. Palveluliikenteen asiakkaita voivat olla vanhukset, invalidit tai tavalliset matkustajat. Kaikilla on yhtenäinen oikeus olla palveluliikenteen käyttäjä. Palveluliikenteen bussit ovat yleensä matalalattiaisia pienoibusseja, joihin kulku on tehty helpoksi. Niillä on myös helpohko liikkua ahtailla lähiöiden kaduilla ja piha-alueilla. (Mts. 28.)

5.2 Linja-auto kalusto

Linja-auton rakenteessa on erotettavissa kaksi selkeää perusosaa: alusta ja kori. Linja-autot rakennetaan usein niin, että hankitaan alusta autotehtaalta ja koritehtaalla tehdään alustan päälle kori. Joskus linja-autot tehdään tehtaalla ihan kokonaan valmiiksi. (Mts. 51.)

Linja-auton tilaaja saa usein juuri sellaisen kokonaisuuden kuin haluaa. Hän voi itse valita alustan autoonsa, esimerkiksi Volvo Tai Scania, tietyllä moottorilla ja vaihteistolla. Alustan lisäksi, tilaaja voi valita auton pituuden haluamansa mukaan. Alustat saapuvat Suomeen akselistoineen moduulina eli alustassa on lyhyt runko, jolla akselistot on kiinnitetty toisiinsa. Suomessa runko katkaistaan ja alustaa jatketaan asiakkaan toivomusten mukaisesti. Linja-autoon saa valita korimallin koritehtaan valikoi- masta. Siihen saa sellaisen matkustajapaikkajärjestyksen kuin itse haluaa ja varuste- lutason saa myös vapaasti valita. Korit valmistetaan hyvin pitkälle käsityönä ja yksilöl- lisesti asiakkaan tarpeiden mukaan.

Korin lisävarusteita ovat esimerkiksi: audiojärjestelmä, videolaitteet, puhelin, wc, jääkaappi, säädettävät istuimet sekä jalkatuet, pöydät, sohvaryhmät, kuljettajan makuutila sekä kesällä paljon käytetty jäähdytysilmastointi. (Mts. 51.)

Linja-autossa on kaksi tai kolme akselistoa. Vetävänä akselina toimii kaksiakselisessa linja-autossa poikkeuksetta taka-akselisto. Jos linja-auto on kolmiakselinen, vetävänä akselina toimii teliakseliston etummainen akseli. Teliakselistorakenteella saadaan autoon lisää kantavuutta ja pituutta. (Mts. 51.)

Linja-autojen moottori on nykyisin sijoitettu useimmiten auton taakse joko makuu- tai pystyasentoon tai se voi sijaita myös auton keskellä matkustamon alla makaavas- sa asennossa. (Kuusimurto 2009, 35.)

Nykyään Ilmajousitus kuuluu linja-auton rakenteeseen ja se takaa pehmeän jousituksen ja hyvän ajomukavuuden. Ilmajousituksen avulla voidaan pienentää tai suurentaa lattiatason korkeutta maanpintaan nähden. (Mts. 35.)

Linja-autojen korit rakennetaan ruostumattomasta teräksestä sekä alumiinista. Osa korien valmistajista rakentaa kokonaan korit alumiinista. Lasikuitu on myös yleisesti käytetty rakennusaine linja-auton korirakenteissa, esimerkiksi auton etu- ja takaosis- sa. Linja-autot voidaan jakaa korirakenteen perusteella: pienoisbussi, kaupunkibussi, linjaliikennebussi ja tilausajobussi. (Mts. 35.)

Pienoisbussissa on matkustuspaikkoja enintään 22. Pikkubussit rakennetaan yleensä rungolliselle alustalle. On myös mahdollista, että pikkubussi on muutettu linja- autoksi umpipakettiautosta. Pienoislinja-autoja käytetään yleensä palveluajoissa tai pienien ryhmien tilausajokuljetuksissa. Pienestä koosta huolimatta pienoisbussit saattavat olla todella hyvin varusteltuja. (Mts. 35.)

Kaupunkiliikenteen linja-autoista löytyy sekä istuma- että seisomapaikkoja. Normaa- likokoisissa kaupunkiliikenteen busseissa on tilaa noin 70 – 80 matkustajalle, joista yli puolet on istumapaikkoja. Tärkeimmät ominaisuudet kaupunkiliikenteen linja- autoille ovat leveät ovet sekä matala lattiakorkeus.

Suuret ovet ovat suunniteltu helpottamaan matkustajien kyytiin nousemista ja pois nousemista. Matalalattiaratkaisun avulla helpotetaan etenkin vanhempien ihmisten sekä liikuntarajoitteisten henkilöiden matkan tekoa. Kuviossa 4 on Helsingin paikallisliikenteen linja-auto, jossa on matalalattiaratkaisu sekä suuret ovet. (Mts. 36.)



KUVIO 4. Helsingin paikallisliikenteen linja-auto (Kuukankorpi 2010)

Linjaliikenteen linja-autoissa on ihmisläheisemmät ja mukavammat istuimet. Ovien määrä saattaa olla vähäisempi ja niiden kokokin on huomattavasti pienempi. Tavara-tilaa on varattu huomattavasti enemmän, kuin kaupunkiliikenteen linja-autoissa. Erityisesti pikavuoroliikenteen linja-autoissa on matkustamon alla runsaasti rahti- sekä matkatavaratilaa. Linjaliikenteen autoissa on pääosin noin 50 istumapaikkaa. Linjaliikenteessä seisomapaikkoja ei yleensä jouduta käyttämään, sillä matkustusetäisyydet ovat pidempiä kuin kaupunkiliikenteessä. Ruuhkaiset iltapäivävuorot pyritään ajamaan useammalla kuin yhdellä autolla, jotta kenenkään ei tarvitsisi seisoa matkan aikana. Kuviossa 5 on tyypillinen linjaliikenteen linja-auto. (Kuusimurto 2009, 36.)



KUVIO 5. Linjaliikenne käyttöön tarkoitettu linja-auto

Tilausajoliikenteen linja-autot on suunniteltu erityisesti pidemmille matkoille mukavaan matkantekoon. Bussien on yleensä todella hyvin varusteltu ja niiden rakenteet vaihtelevat tavallisista kaksiakselisista autoista korkeisiin kolmiakselisiin tai kaksikerroksisiin luksusbusseihin. Kuviossa 6 on tilausajoihin suunniteltu telirakenteinen luksuslinja-auto. Tilusajobussien istumapaikkamäärät vaihtelevat asiakkaiden tarpeiden mukaan. Pienimpiin tilausajobusseihin mahtuu noin 10 asiakasta ja suurimpiin jopa 70 asiakasta. Tilusajobussien vakiovarusteisiin kuuluvat lähes aina ilmastointi, dvd-soitin, jääviileäkaappi, kahviautomaatti sekä wc. (Kuusimurto 2009, 36.)



KUVIO 6. Tilausliikenteeseen soveltuva telirakenteinen linja-auto

Suomessa jako linjaliikenteen ja tilausliikenteen busseihin ei ole välttämättä kovin selkeä, sillä samoja autoja saatetaan tarpeen vaatiessa käyttää molemmissa ajoissa. Uusi linjaliikenteen bussi voi hyvinkin olla näyttävämpi kuin vanhempi tilausajoliikenteen menopeli. (Kuusimurto 2009, 36.)

5.3 Uusi joukkoliikennelaki

Vuoden 2009 lopussa voimaan tulleen joukkoliikennelain periaatteet ovat peräisin EU:n palvelusopimusasetuksesta (PSA). Palvelusopimusasetus ei sallinut vanhaa linjaliikennelupamalliamme. Kuitenkin käytännössä viranomaisilla on huomattavasti harkintavaltaa, miten eri maissa ja eri alueilla linja-autoliikennettä säännellään. (Uudella joukkoliikennelaille linja-autoliikenne EU-asetuksen mukaiseksi 2009; Kuusimurto 2009, 17.)

Joukkoliikennelailla määritellään pääasiallisesti ammattimaisen linja-autoliikenteen harjoittamista. Uudessa joukkoliikennelaissa säädetään muun muassa liikenteen suunnittelusta, palvelutason määrittelystä, liikenneluvista ja tarjouskilpailun järjestämisestä. Lakiuudistuksen keskeinen tavoite on turvata joukkoliikennepalvelut koko maassa ja lisätä joukkoliikenteen kulkumuoto-osuutta. Uusi laki korostaa liikenteen tarkastelua laajempina alueellisina kokonaisuuksina. (Uudella joukkoliikennelailla linja-autoliikenne EU-asetuksen mukaiseksi 2009.)

Uuden joukkoliikennelain mukaan lupaviranomaisten eli ELY-keskuksen tai kunnallisen viranomaisen on ensimmäiseksi mietittävä, onko markkinaehtoinen tarjonta määrältään, laadultaan ja muilta ominaisuuksiltaan riittävän kattava vai onko joukkoliikenne järjestettävä EU:n palvelusopimusasetuksen mukaisesti. (Uudella joukkoliikennelailla linja-autoliikenne EU-asetuksen mukaiseksi 2009.)

Viranomaisen tulee ottaa myös huomioon päätöksen taloudelliset vaikutukset ja asetettava tavoitteet joukkoliikenteen palveluiden tasolle. Palvelutasoa määriteltäessä on otettava huomioon erityisesti kansalaisten tarpeet, rahoitus, ympäristö- ja yhteiskunnalliset hyödyt. Mikäli markkinaehtoinen joukkoliikenne ei täytä palvelutason edellyttämiä vaatimuksia, voi viranomainen käyttää palvelusopimusasetuksen tarjoamia keinoja tukemaan markkinaehtoisen liikenteen riittävyttä. (Uudella joukkoliikennelailla linja-autoliikenne EU-asetuksen mukaiseksi 2009.)

Palvelusopimusasetuksen asettamat vaatimukset täyttävät:

- Tilaaaja- tuottajamalli; lupaviranomainen suunnittelee koko reittiverkoston ja kilpailuttaa liikenteenharjoittajat tälle verkostolle
- Konsessiomalli; viranomaiset ja liikennöintiyritykset osallistuvat yhdessä liikenteen suunnitteluun.

On esitetty ajatuksia, että pikavuoroliikenne(kaukoliikenne) voisi olla markkinaehtoista ja muu bussiliikenne palvelusopimusasetuksen mukaista esimerkiksi siten, että suurimmissa kaupungeissa sovellettaisiin tilaaja-tuottajamallia ja muualla vähän pienemmissä kaupungeissa konsessiomallia. (Kuusimurto 2009, 18.)

Markkinaehtoisessa joukkoliikenteessä asiakasta suojataan liikenteenharjoittajaa sekä liikennöintiä koskevalla minimisääntelyllä. Liikenteen harjoittaminen on luvanvaraista toimintaa ja liikenteen harjoittajan on oltava ammattitaitoinen ja vakavarainen. Hakijan on lisäksi sitouduttava harjoittamaan liikennettä vähintään kaksi vuotta. (Uudella joukkoliikennelailla linja-autoliikenne EU-asetuksen mukaiseksi 2009.)

Siirtyminen uuden joukkoliikennelain mukaiseen järjestelmään toteutetaan sekä ajallisesti että alueellisesti asteittain. Siirtymäaika kestää 10 vuotta. Se miten linja-autoala tulee muuttumaan, on vielä hieman epäselvää kaikille liikennöitsijöille. Eduskunta edellyttää, että uuden lain toimivuutta ja sen vaikutuksia seurataan laajasti ottaen huomioon myös liikenteenharjoittajien näkemykset ja käytännön kokemukset. Liikenne- ja viestintäministeriön on annettava liikenne- ja viestintävaliokunnalle selvitys lain toimivuudesta ja sen vaikutuksista viimeistään vuoden 2012 loppuun mennessä. (Uudella joukkoliikennelailla linja-autoliikenne EU-asetuksen mukaiseksi 2009.)

6 JOUKKOLIIKENTEN PALVELUTASO

Joukkoliikenteen palvelutaso koostuu kaikista niistä osatekijöistä, jotka vaikuttavat ihmisten joukkoliikenteessä muodostamaan yleiskuvaan. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi matkustus- ja liikennöintiäika, linjojen vuoroväli, kävelymatka pysäkille, kuljettajapalvelu, kaluston taso sekä ajantasaisen informaation laatu. Eri tekijöihin kohdistuva arvostus riippuu matkan tekijästä ja matkan tarkoituksesta. Siten esimerkiksi työmatkalaiset arvostavat nopeutta ja tiheää vuoroväliä, kun taas asiointimatkoilla lyhyt kävelyetäisyys pysäkeille koetaan tärkeäksi esimerkiksi painavien kantamuksien vuoksi. Lisäksi on huomioitavaa se, että eri matkustajaryhmät painottavat palvelutasotekijöitä eri tavalla mm. käyttäjän liikkumiskyvyn sekä – tavoitteiden mukaan. Vanhukset saattavat kokea kävelymatkan pysäkille rasittavimpana vaiheena. Jos henkilöllä on tapana lukea työmatkallaan, hän voi pitää mahdollisuutta saada istumapaikka matkan tärkeimpänä tekijänä. (Joukkoliikenne Suomen liikennejärjestelmän osana 2000, 39.)

Joukkoliikenteen palvelutasoa voidaan tarkastella myös eri osapuolten näkökulmasta. Joukkoliikennettä käyttävien asiakkaiden kannalta keskeinen kysymys on käytön mukavuus ja soveltuvuus kunkin yksilön tarpeisiin, toisin sanoen puutteiden ja epä-mukavuutta aiheuttavien tekijöiden minimoiminen. Niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät käytä joukkoliikennettä ollenkaan, on tärkeää määritellä ne ehdot ja tilanteet, joissa voitaisiin siirtyä joukkoliikenteen käyttäjiksi. Tässä tapauksessa tulisi löytää oikea palvelutaso suhteessa matkan hintaan ja vaihtoehtoihin liikkumistapoihin. (Mts. 39.)

Yhteiskunnan kannalta lähtökohtana palvelutasojattelussa on yhteiskunnan toimivuus, resurssit, asiakkaiden tarpeet ja tasapuolisuus. Tämän pohjalta palvelutasojattelu palvelee keinona määritellä, millaisia liikennepalveluja alueella tarvitaan ja miten ne voitaisiin kohdistaa oikein eri alueille. Liikenteen harjoittajan näkökulmasta katsottuna tärkeintä on sovittaa taloudelliset palvelujen tuotantokustannukset ja niistä saadut korvaukset toisiinsa kannattavalla tavalla. Liikennesuunnittelua tehtäessä määritellään millaisia palveluita pitää tuottaa, mihin hintaan ja kenen kustannuksella palvelut voidaan hoitaa. Palvelutaso määrittelee laatutason oikeaksi suhteessa käytettävään hintatasoon ja asiakkaiden tarpeisiin. (Mts. 39.)

Kaupungin ja lähistöllä sijaitsevan kaupunkiseudun koko määrittää hyvin pitkälle sen, millainen joukkoliikenteen palvelutaso alueella voidaan ylläpitää. Historiatieto näyttää osoittaneen, että Suomen kaupungit voidaan ryhmitellä kolmeen luokaan:

- Yli 80 000 asukkaan kaupungeissa joukkoliikenne on liikennepoliittisesti tärkeä osa liikennejärjestelmää ja matkustajakysyntä on tarpeeksi hyvä paikallisliikenteen palvelutason ylläpitämiseen.
- 20 000 – 80 000 asukkaan kaupungeissa joukkoliikennepalvelut perustuvat pääasiassa naapurikuntien ja kaupungin väliseen lähi- tai seutuliikenteeseen.
- alle 20 000 asukkaan kaupungeissa linjaliikenteen peruspalvelut ovat yleensä seutuliikennettä, jota saattaa täydentää joissain tapauksissa muutama paikallisliikenteen linjavuoro sekä lisääntyvässä määrin palveluliikennekonseptin perustuvat joukkoliikennepalvelut.

Paikallis- ja lähiliikenteen kannattavuuteen ja palvelutasoon vaikuttaa keskuskau-
pungin koon lisäksi naapurikuntien koko ja yhdyskuntarakenne. (Mts. 40.)

Joukkoliikenteen eri käyttäjäryhmien arvostuksista palvelutasotekijöiden suhteen on
tehty suuri määrä haastattelututkimuksia. Keskimäärin joukkoliikennematka kestää
noin kaksi kertaa sen mitä vastaavasti sama henkilöautomatka. Joukkoliikenteessä
käytetystä matka-ajasta vajaa puolet koostuu kävely- ja odotusajoista. Tutkimuksissa
saadut tulokset joukkoliikenteen matka-ajan eri osatekijöiden rasittavuudesta ovat
joissain määrin ristiriitaisia. Odotus-, kävely ja vaihtoajat ovat kuitenkin kaikkien käyt-
täjien mukaan selvästi rasittavimpia matkustusmukavuuden kannalta. (Mts. 41-42.)

Tutkimusten perusteella voidaan todeta, että mitä huonompi joukkoliikenteen palve-
lutaso nykyisellään on, sitä enemmän palvelutason parantamisella voidaan vaikuttaa
käyttäjämääriin. Yksittäisten matkalippujen pienet hinnanmuutokset sen sijaan vai-
kuttavat suhteellisen vähän joukkoliikenteen käyttöön nykyisellä maksutasolla. Eri
kulkumuotojen ristijoustojen on tutkimuksien perusteella havaittu olevan pieniä,
toisin sanoen joukkoliikenteen matkakustannusten tai palvelutason muutoksilla ei
voida merkittävästi saada henkilöautoilijoita siirtymään joukkoliikenteen käyttäjiksi.
Tuloksia voidaan lukea myös siten, että säännöllisten käyttäjien tariffien (sarja- ja
näyttölippujen) muutoksilla on huomattavasti suurempi vaikutus matkustajamäärin
kuin kertamatkalippujen hinnan muutoksilla. On myös saatu selville, että matkustaji-
en halukkuus maksaa heille edullisista muutoksista on suurempi silloin, kun vain yhtä
tekijää muutetaan kerrallaan. Jos useita tekijöitä aiotaan muuttaa samalla kertaa,
asiakkaiden valmius hyväksyä muutoksista koituva lipun hinnan nousu ei ole yhtä
suuri kuin yhteenlaskettu valmius maksaa yksittäisistä parannuksista. (Mts. 43.)

7 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Asiakastutkimuksen suunnittelu alkoi perehtymällä joukkoliikenteen palvelukartoituksiin ja muihin vastaavanlaisiin asiakastytyväisyystutkimuksiin.

Tämän jälkeen pyrittiin kartoittamaan kaikki huonot puolet vastaavista tutkimuksista sekä niiden toteutuksesta ja yritettiin miettiä parannuksia tulevaan kyselyyn. Kysely päätettiin järjestää ns. lomakekyselynä. Yhdessä Töysän Linjan sekä Karstulan Liikenteen toimihenkilöiden kanssa mietittiin kysymykset, joihin haluttaisiin vastauksia. Kyselylomake tehtiin kaksipuoliseksi (liite 1). Kyselylomakkeessa kerrottiin miksi kysely järjestetään ja mihin kyselyn avulla pyritään. Kyselylomakkeessa oli opinnäytetyön tekijän yhteystiedot, mikäli asiakas olisi halunnut keskustella lisää kyselystä tai hänelle olisi herännyt jotain kysyttävää kyselyyn liittyen.

Tutkimusta ei markkinoitu tai mainostettu etukäteen asiakkaille. Tutkimuksen markkinoiminen olisi ollut haastavaa. Pieni ilmoitus sanomalehti- Keskisuomalaisessa ei olisi tavoittanut kuin murto-osan linjaliikenteen asiakkaista. Yhtiön kotisivuilla markkinoiminen olisi ollut ilmaista, mutta pienen käyttäjämäärän lisäksi sekin vaihtoehto päätettiin hylätä. Kuljettajat ohjeistettiin kyselyä varten hyvin. Sillä he yhdessä opinnäytetyön tekijän kanssa jakoivat kyselylomakkeita linjareiteillä.

Kyselylomakkeita monistettiin 550 kappaletta. Ne laitettiin kirjekuoriin, joissa oli valmiina palautusosoitetarralappu sekä 1 luokan postimerkit. Asiakkailla oli mahdollista palauttaa vastauslomakkeet postiin tai suoraan linjavuorojen kuljettajille. Kuoret annettiin linjoittain jaettaviksi siinä suhteessa kuin linjoilla oli ajateltu viikon aikana olevan matkustajia. Ruuhkaisimmille linjoille jaettiin enemmän kuin vastaavasti vähemmän matkustajia kerääville linjoille.

Edellä kuvattuun menettelyyn päädyttiin sen vuoksi, että kyselylomakkeet saatiin jaettua tasapuolisesti asiakkaille. Kenenkään ei halutessaan tarvinnut täyttää lomaketta matkan aikana liikkuvassa autossa, joka varmasti olisi ollut epämukavaa.

Toivottiin kuitenkin, että asiakkaat avaisivat kirjekuoren jo autossa, jotta he osaisivat antaa riittävän oikean mukaisen vastauksen esimerkiksi kuljettajaan tai kalustoon liittyvissä kysymyksissä, vaikka olisivatkin täyttäneet lomakkeen vasta kotona.

7.1 Tutkimuksen sisältö

Tutkimuslomake pyrittiin saamaan mahdollisimman yksinkertaiseksi ja selkeäksi, jotta mahdollisimman moni asiakkaista vastaisi kysymykseen.

Kysymykset muotoiltiin mahdollisimman ymmärrettäviksi, jotta vastaukset saataisiin niihin kysymyksiin mitä haluttiin tietää.

Tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden käsityksiä seuraavista aihepiireistä:

- Aikataulut; aikataulujen saatavuus, paikkansapitävyys ja selkeys.
- Reitti; vuoroväli, pysäkkisijoittelu ja se palveleeko reitti asiakkaan tarpeita.
- Kuljettaja; kuljettajan ulkoinen siisteys/työasu, ystävällisyys/kohteliaisuus, palveluvalmius sekä kuljettajan ajotapa.
- Rahastus; eri maksuvaihtoehdot, rahastustapahtuman sujuvuus ja lisäksi haluttiin selvittää asiakkaiden näkemys matkan hinnasta.
- Kalusto; auton sisäinen siisteys, linjatunnusten selkeys, matkustus mukavuus, auton sisälämpötila, ilmanvaihto ja valaistus, lisäksi haluttiin selvittää vastako kalusto asiakkaan tarpeita.

Asiakasta pyydettiin arvostelemaan jokaista kohtaa asteikolla 1-4. Mitä suuremman luvun asiakas antoi kyseiseen kohtaan, sitä tyytyväisempi hän oli.

Mikäli asiakas ei osannut arvioida joitain kohtia, oli hänellä mahdollisuus raksittaa myös kohta ” en osaa sanoa”.

Yllä mainittujen lisäksi lomakkeen kääntöpuolella kysyttiin matkustusajankohtaa, matkustamisväliä (esimerkiksi Keuruu-Jyväskylä), sukupuolta, matkustajan ikää, sitä mistä asiakas sai tietoa liikennöitsijän aikatauluista, asiakkaan omaa autotilannetta, matkustamisen pääasiallista syytä, maksutapaa, nimeä sekä loppuun oli jätetty tila vapaamuotoiselle palautteelle.

Matkustusajankohtaa kysyttiin sen vuoksi, että esimerkiksi aikataulupoikkeamat ovat ymmärrettäviä ainakin aamu- ja iltapäivän ruuhka-aikoina. Matkustusvälitiedustelu oli oleellinen koko analysoinnin kannalta. Matkan tarkoitusta, asiakkaan omaa autotilannetta, matkustajan ikää ja maksutapaa kysyttiin lähtötietoina. Ajatuksena oli, että niitä käytetään jos niistä saadaan lisäarvoa tutkimukselle.

Asiakkaan nimeä ja osoitetietoja kysyttiin sen vuoksi, että halutessaan yhteystiedot jättämällä osallistuu arvontaan, jossa palkintoja oli lippupalkintoja ja laivaristeilylahjakortteja. Vastanneiden kesken arvottiin 2 kpl 2 hengen miniristeilylahjakortteja bussikyödein Keski-Suomesta satamaan ja takaisin.

1 kpl 2 hengen Baltic Princess- risteilylahjakortin bussikyödein Keski-Suomesta satamaan ja takaisin sekä 6 kpl yhdensuuntaisia matkalippuja valitulle linjavuorolle.

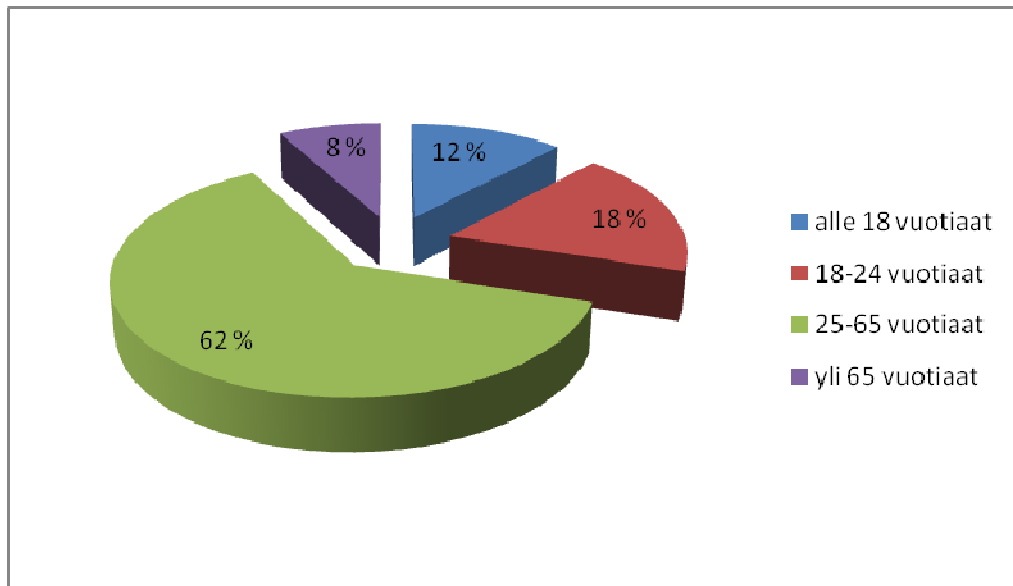
7.2 Tutkimuksen taustatiedot

Tutkimus toteutettiin 7.2.2011 – 11.2.2011 välisenä aikana. Tutkimus koki valtavan suosion ja monesta autosta lomakkeet loppuivat jo ensimmäisenä päivänä. Palautusprosentti kaikilta linjoilta yhteensä oli tasan 50. Prosenttia voidaan pitää erinomaisena siihen nähden, että tutkimusta ei markkinoitu etukäteen. Töysän Linjan puolelta vastauksia palautui hieman enemmän kuin Karstulan Liikenteen puolelta. Töysän Linjan palautuneiden vastauksien lukumäärä oli 152 kappaletta ja Karstulan Liikenteen vastaava luku oli 123 kappaletta. Postin mukana tulleiden vastausten määrä oli huomattavasti suurempi kuin kuljettajien mukana palautuneiden vastausten lukumäärä. Postin mukana palautui 170 kappaletta vastauksia ja kuljettajien mukana 105 kappaletta. Tämä luku saattaa osittain johtua juuri siitä, että osa vastaajista halusi vastata rauhassa kyselyyn kotona ja palauttaa vasta tämän jälkeen kuoren postiin. Kyselyyn vastasi huomattavasti enemmän naisia kuin miehiä. Naisten osuus vastanneista oli 77 % ja miesten 23 %. Tämä ei kuitenkaan kerro välttämättä sitä, että linja-autoissa matkustaisi huomattavasti enemmän naisia kuin miehiä. Kyselyt pyrittiin jakamaan tasapuolisesti kaikille halukkaille.

Suosituin matkustusväli Töysän Linjan Osalta oli Keuruun ja Jyväskylän väli. Matkan alku- tai päätepointe oli lähes 80 % vastauksista Keuruu tai Jyväskylä. Keuruulta Jyväskylään ja takaisin lähtee kouluvuoden aikana arkipäivittäin 15 linjavuoroa. Väliä käyttävät hyvin paljon työssäkäyvät aikuiset sekä koululaiset ja opiskelijat. Myös Keuruu-Mänttä-Keuruu väli oli suosittu, sillä Keuruulta käy paljon ammattikoululaisia Mänttässä opiskelemaan päivittäin. Vastauksia saatiin myös väliltä Keuruu-Tampere-Keuruu, Keuruu-Multia-Keuruu sekä Keuruu-Seinäjoki-Keuruu.

Myös Karstulan Liikenteen osalta Jyväskylä oli lähtö – tai paluuasemana hyvin suosittu. Lähes 70 % Karstulan Liikenteen matkoista sijoittui välille Jyväskylä-Karstula-Jyväskylä. Erityisesti Saarijärveltä Jyväskylään ja takaisin oli paljon kulkijoita. Väliä kulkevat niin opiskelijat, työssäkäyvät kuin ostosmatkalaisetkin. Karstulan Liikenteen liikennöimä Kokkola-Jyväskylä- sekä Jyväskylä-Kokkola-pikavuoro oli myös hyvin suosittu. Karstulan Liikenteen puolelta kyselyyn vastanneista 19 % matkusti kyseistä väliä.

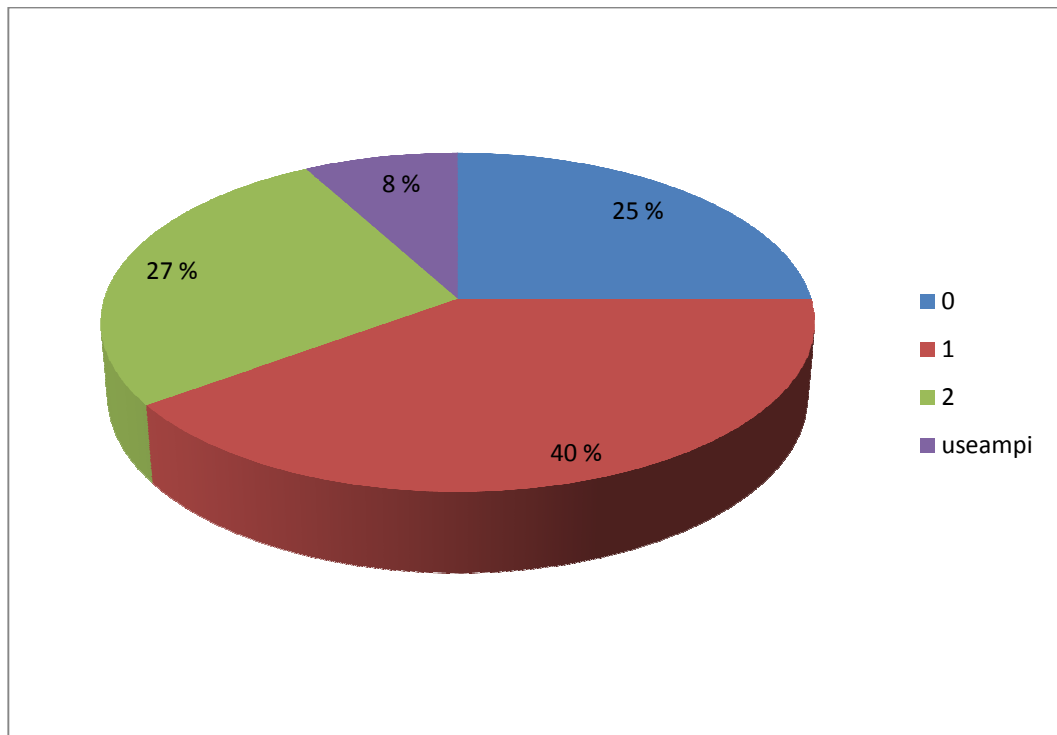
Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma oli hieman yllättävä. Suuri osa kyselyyn vastanneista oli iältään 25–65 vuotiaita. Tämä selittyy sillä, että myös huomattava osa kyselyyn vastanneista oli työssäkäyviä. Kyselyyn vastanneiden nuorien alle 18-vuotiaiden osuus jäi yllättävän pieneksi. Alle 18 vuotiaita nuoria kyselyyn vastasi ainoastaan 12 % kaikista vastanneista. Eli joka kahdeskymmeneskahdes vastaaja oli alle 18 vuotta. Toisaalta murrosikäisillä ei ole aina niin paljoa mielenkiintoa kyselyitä kohtaan. Kuviossa 7 on esitetty kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.



KUVIO 7. Ikäjakauma

Joka toinen asiakas oli katsonut linja-autojen liikennöintiaikataulut matkahuollon Internet-sivuilta. Toiseksi eniten, noin 30 % aikatauluja oli katsottu liikennöitsijöiden omista aikatauluvihosta. Tässä kohtaa tosin Karstulan Liikenteen prosenttiosuus oli Töysän Linjaa huomattavasti pienempi. Vain noin 18 % Karstulan Liikenteen asiakkaista ilmoitti käyttävänsä aikatauluvihkoa aikataulujen lukemiseen. Töysän Linjan kotisivuilla on molempien liikennöitsijöiden aikataulut nähtävillä. Töysän Linjan kotisivuja aikataulujen tietolähteenä ilmoittivat käyttävänsä keskimäärin 11 % asiakkaista. Myös tässä kohtaa Karstulan Liikenteen tutkittavat tiedot erosivat Töysän Linjan tiedoista. Vain 6 % Karstulan Liikenteen asiakkaista ilmoitti katsovansa aikataulut Töysän Linjan kotisivuilta. Pelkkien pysäkkikohtaisten aikataulujen varassa ilmoitti olevan vajaat 10 % asiakkaista. Tässä kohtaa on saattanut olla kysymys vain kyseessä olleesta matkasta, sillä todennäköisesti harva osa ihmisistä luottaa enää pelkästään pysäkillä olevaan aikatauluun. Hyvin monessa tutkimuspaperissa oli ilmoitettu käytettävän montaa aikataulua päällekkäin. Esimerkiksi asiakas saattoi katsoa aikataulunsa Matkahuollon Internet-sivuilta, mutta ilmoitti katsoneensa aikataulut lisäksi aikatauluvihosta sekä pysäkiltä.

Tutkimuksessa selvitettiin myös asiakkaiden oma autotilanne kyselyhetkellä. Kuviossa 8 on esitettyä asiakkaiden omassa taloudessa olevien henkilöautojen lukumäärä.



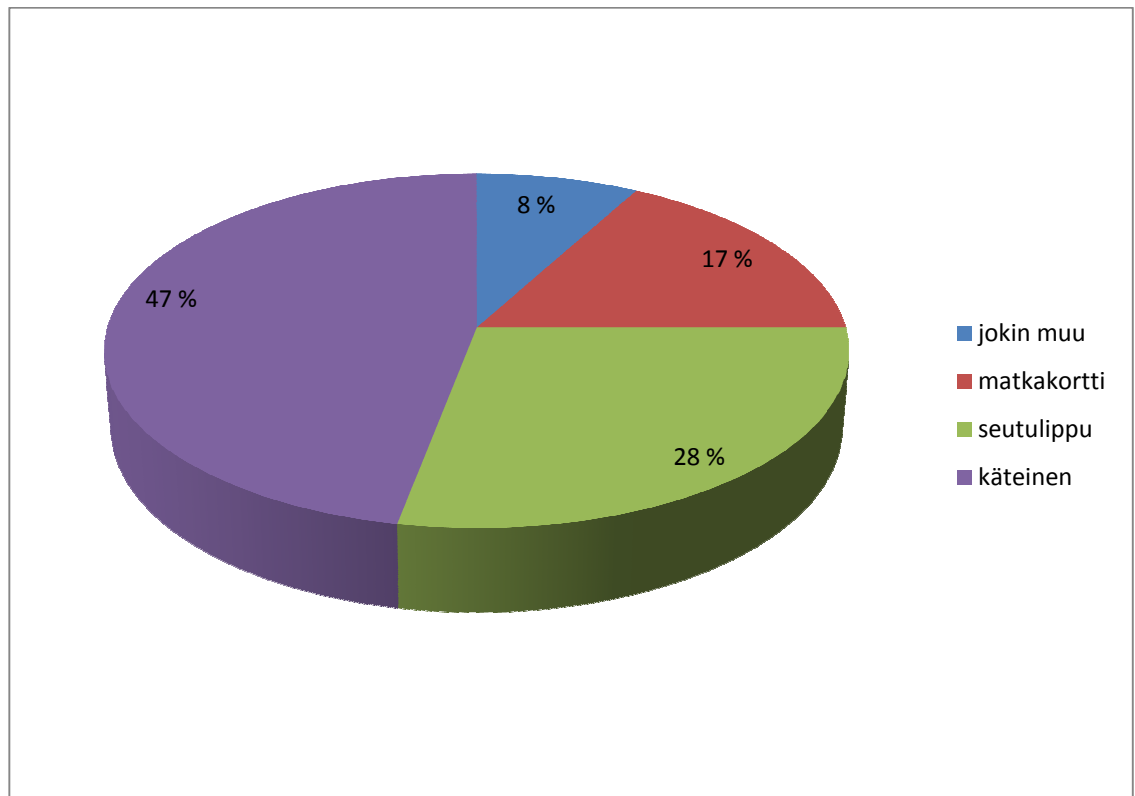
KUVIO 8. Henkilöautojen lukumäärä taloutta kohden

Liikennöitsijöiden kannalta on hyvin positiivista se, että 75 % kyselyyn vastanneista omistaa auton, mutta on silti käyttänyt joukkoliikennepalveluita matkan kulkemiseen. Ilahduttavaa on myös se, että reilu neljännes asiakkaista, joiden taloudessa on kaksi autoa ilmoitti käyttäneensä linja-autokuljetusta matkansa vuoksi.

Kyselyyn vastanneiden pääasialliset syyt matkustaa Töysän Linjan ja Karstulan Liikenteen busseilla olivat työssä käyminen sekä opiskelu. Hieman yli 30 % vastanneista ilmoitti käyttävänsä linja-autokyytiä töissä käymiseen. Noin 20 % kyselyyn osallistuneista käytti bussia opiskelun vuoksi. Luku on yllättävän pieni, sillä pääasiallinen käyttäjäryhmä Töysän Linjan ja Karstulan Liikenteen asiakkaissa ovat kuitenkin opiskelijat. Kolmanneksi suosituin matkustustarve oli ostoksilla käyminen. Noin 12 % asiakkaista ilmoitti käyttävänsä linja-autoa ostoksilla käymisen vuoksi. Työssä käyminen, opiskelu ja ostoksilla käyminen olivat kolme suosituinta matkustussyytä. Muita matkustussyitä olivat muun muassa kyläily vanhempien tai vieraiden luona, keskussairaalassa käyminen, lomamatka, jatkoyhteys eteenpäin ja asiointi isommalla paikkakunnalla.

Viimeisenä taustatietona asiakastutkimuksessa kysyttiin asiakkaan käyttämää maksutapaa. Käteisellä maksavat asiakkaat olivat suurin asiakasryhmä.

Lähes joka toinen asiakas maksoi matkansa käteisellä. Tätä voidaan pitää suhteellisen suurena lukuna. Aiemmin työssä mainittiin, että noin 50 % matkustajista matkasi opiskelun tai työn vuoksi linja-autolla. Opiskelijat käyttävän pääasiassa maksuvälineenä kelan tukemia matkakortteja ja työssä käyvät matkahuollon myymiä edullisia seutulippuja. Loput vajaat 50 % matkustajista matkusti jonkun muun syyn takia bussilla. Vähemmän matkustavat asiakkaat eivät todennäköisesti ole hankkineet kumpaakaan edellä olevaa maksuvaihtoehtoa matkustamisen vähyyden vuoksi. Ne ketkä matkustavat harvemmin, kokevat helpommaksi tavaksi maksaa kulkemansa matkan käteisellä rahalla. Pankkikortilla, luottokortilla tai esimerkiksi matkahuollosta ostetulla bussilipulla ilmoitti maksaneensa 8 % asiakkaista. Kuviossa 9 on kuvattu asiakkaiden käyttämät maksutavat.



KUVIO 9. Maksutavat

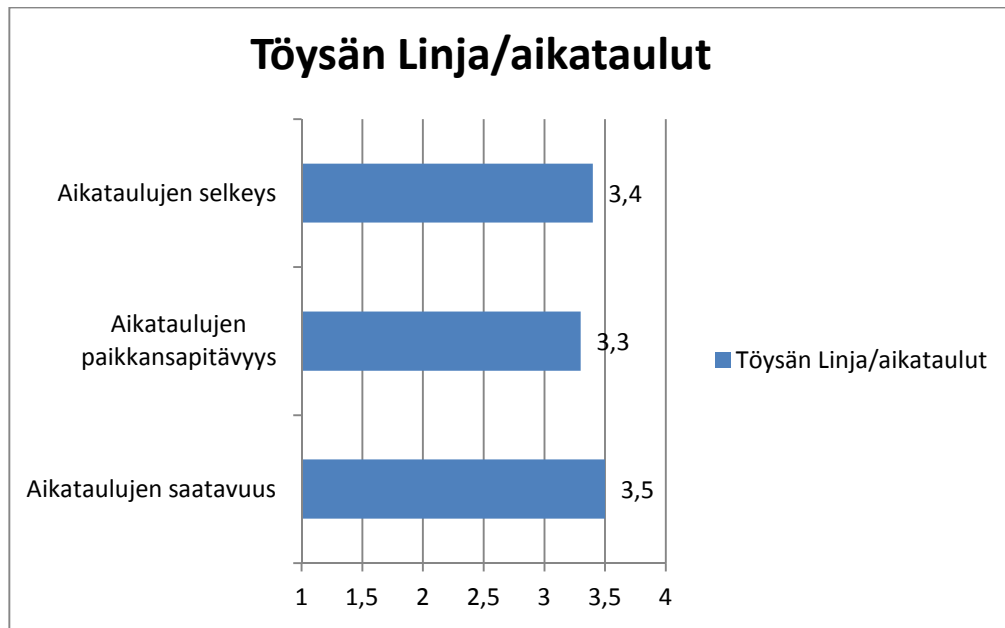
7.3 Tutkimustulokset ja niiden analysointi

Tutkimuksen tulokset on eritelty viiteen pääkohtaan. Pääkohtia olivat: aikataulut, reitti, kuljettaja, rahastus sekä kalusto. Tulokset on esitetty graafisesti pylväsdia-grammeja hyödyntäen.

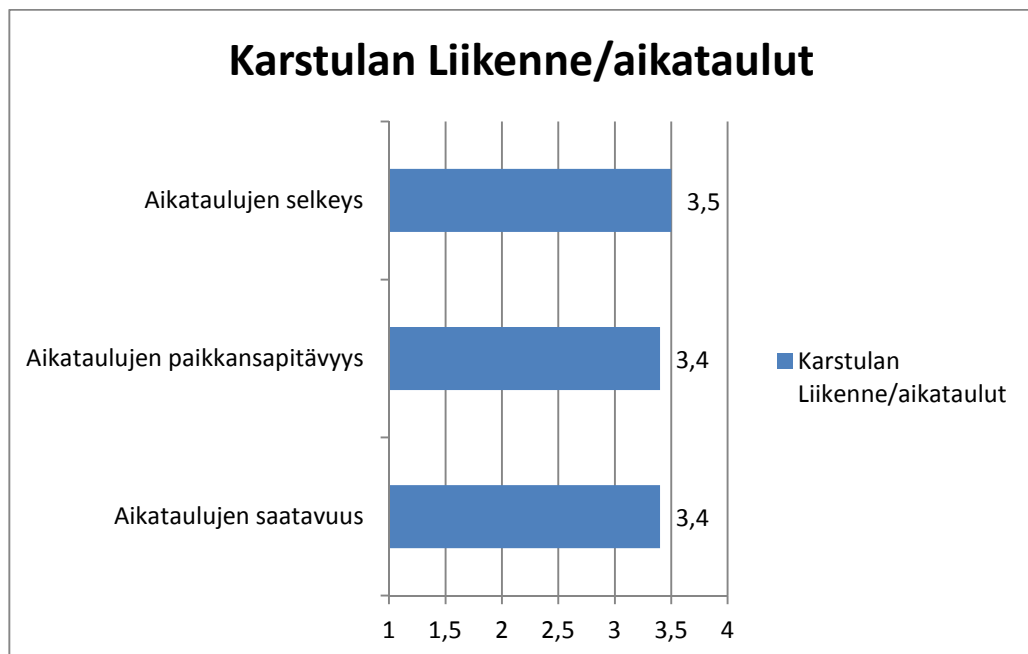
Molempien liikennöitsijöiden tuloksista on tehty omat diagramminsa. Jokaisella pääkohdalla oli kolmesta viiteen tarkentavaa kysymystä, joista kaikista on nähtävillä tulokset asiakkaiden tyytyväisyyksien mukaan. Asiakkaat saivat arvostella liikennöitsijöiden toimintaa asteikolla 1-4, mitä suuremman arvosanan asiakas antoi, sitä tyytyväisempi hän oli liikennöitsijän toimintaan kyseistä toimintoa kohtaan. Asiakkaiden vapaita palautteita on pyritty kommentoimaan muun analysoinnin ohella. Analysoinnin lopussa on yhteenveto kokonaisuudesta sekä liikennöitsijäkohtainen arvosana kokonaistoiminnasta.

7.3.1 Aikataulut

Tyytyväisyyttä aikatauluihin kysyttiin kolmella tarkentavalla kysymyksellä. Aikatauluosiossa haluttiin selvittää asiakkaiden näkemyksiä liikennöitsijöiden aikataulujen saatavuudesta, siitä kuinka hyvin aikataulut pitivät paikkansa sekä aikataulujen selkeydestä. Aikataulujen selkeydellä tarkoitettiin lähinnä aikatauluvihkojen tapaa esittää aikataulut, eli kuinka selkokielisiä aikataulut ovat aikatauluvihkoissa. Kuvioissa 10 ja 11 on esitetty kummankin liikennöitsijän saamat keskiarvolliset arvosanat aikataulukysymyksiin liittyen.



KUVIO 10. Töysän Linjan aikataulut



KUVIO 11. Karstulan Liikenteen aikataulut

Aikataulujen saatavuus on asiakkaiden palautteiden perusteella erittäin hyvin hoidettu. Hajontaa liikennöitsijöiden välillä ei juuri ollut. Aikataulujen saatavuutta on lähes mahdotonta tästä enää parantaakkaan, sillä aikataulut ovat saatavilla ympäri vuorokauden matkahuollon Internet- sivuilla sekä Töysän Linjan omilla Internet- sivuilla. Lisäksi Liikennöitsijöillä on oma aikatauluvihkonsa kesä- ja talviaikatauluja varten, joita painetaan menekin mukaan 10 000- 16 000 kappaletta.

Aikaisemmin tutkimuksessa todettiin jo, että matkahuollon Internet-sivu on suosituin aikataulujen katsomispaikka, joten aikatauluvihkojen painamiseen ei kannata todennäköisesti käyttää enempää rahaa. Lisäksi liikennöintialueen jokainen pysäkki on varustettu pysäkkikohtaisella aikataululla. Myös sanomalehtien palstoille pyritään säännöllisin väliajoin laittamaan aikatauluja esille.

Asiakkaat saivat antaa myös vapaamuotoista palautetta. Karstulan Liikenteen toimintaa kommentoi eräs asiakas seuraavasti: *"Aikataulut ovat pelanneet kiitettävästi, etenkin kun vertaa VR:n toimintaan"*-. Aikataulut pitivät todella hyvin paikkaansa asiakkaiden mielestä, etenkin kun ottaa huomioon, että kyselyn toteutusaika sijoittui talveen.

Töysän Linjan puolelta tuli muutamassa asiakaspalautteessa ilmi tyytymättömyyttä aikataulujen oikeellisuutta kohtaan. Pikavuoro, joka lähtee klo 16.05 arkipäivänä Jyväskylästä Keuruulle, on asiakaspalautteen mukaan aina myöhässä. Vuoro tosin ajetaan pikavuorona vasta Kuohulta Keuruulle. Eli Jyväskylässä kaupungin läpi ajettaessa vuoro pysähtyy vakiovuoropysäkeilläkin. Tämä on ilmoitettu aikatauluissakin, muttei välttämättä riittävän selvästi, koska vuoro sai palautetta. Lisäksi vuoro, joka lähtee Keuruulta klo 5:20 Kohti Jyväskylää, on asiakaspalautteen mukaan aina myöhässä Kuohulle tultaessa. Kuohulle tuloaika on aikataulun mukaan klo 5.55 ja asiakkaat toivoisivat, että uusi kuohun aika olisi klo 06:05. Tämä vuoro on tosin vähäisen käyttäjämäärän vuoksi lakkautettavien vuorojen listalla, joten aikataulua ei välttämättä joudu muuttamaan mikäli vuoron ajaminen loppuu vuoden 2012 alusta. Lisäksi muutama palautteeseen oli kirjoitettu, että talviolosuhteet pitäisi ottaa huomioon aikatauluja laadittaessa. Tämä on kuitenkin käytännössä todella hankalaa, sillä aikataulut uusitaan jo nyt kaksi kertaa vuodessa. Elokuun puolella välissä kun koulut alkaa sekä kesäkuun alussa kun koulut päättyvät. Aikatauluja ei voi muutenkaan lähteä itse muuttamaan ilman ELY-keskuksen lupaa. Kaikkiin aikatauluihin liittyvät muutosehdotukset tulee viedä ELY-keskuksen nähtäväksi ja he tekevät lopullisen päätöksen, onko uusi aikatauluehdotus mahdollinen toteuttaa. Aikataulujen tekemiseen vaaditaan hirveästi resursseja jo nyt. Mikäli talveksi tehtäisiin omat aikataulunsa, vaatisi se lisätyövoiman palkkausta, mikä ei kuitenkaan nostaisi liikennöitsijän tulosta

millään tasolla. Lisäksi talviaikatauluja muutettaessa tulisi ottaa huomioon asiakkaiden vaihtoyhteydet sekä ajo- ja työaikalait.

Suurin osa Töysän Linjan sekä Karstulan Liikenteen linjavuoroista käy Jyväskylässä päivän aikana. Seuraavaksi muutama perustelu, miksi vuorot saattavat olla myöhässä Jyväskylään tultaessa tai Jyväskylästä lähdettäessä. Matkahuollon sijainti Jyväskylässä on vaihdettu epäedullisemmalle paikalle aikatauluihin nähden. Matkahuolto sijaitsi ennen nykyisen torin kohdalla. Linja-autot olivat ennen huomattavasti aikaisemmin vanhalla matkahuollolla, johon nykyisetkin aikataulut ovat sidoksissa. Jyväskylän keskustan liikennemäärät ovat kasvaneet autoistumisen seurauksena. Kaupungin katuja kavennetaan jatkuvasti ja osa reiteistä ajetaan vain yksikaistaisilla reiteillä. Lisäksi Jyväskylän keskustaan on rakennettu hidastetöyssyjä hiljentämään ajonopeuksia keskustan alueella. Aikatauluissa pysymistä helpottaisi huomattavasti, jos keskustan alueelle tehtäisiin linja-autoille oma ajokaista. Näin ollen linja-autot voisivat välttää henkilöautojen seassa ajamisen ja myös liikennevaloissa seisomista voisi helpottaa nykyisen telematikan avulla. Tässä kohtaa liikennöitsijät eivät voi kuitenkaan kuin toivoa, että kaupunki ottaisi asian hoitaakseen.

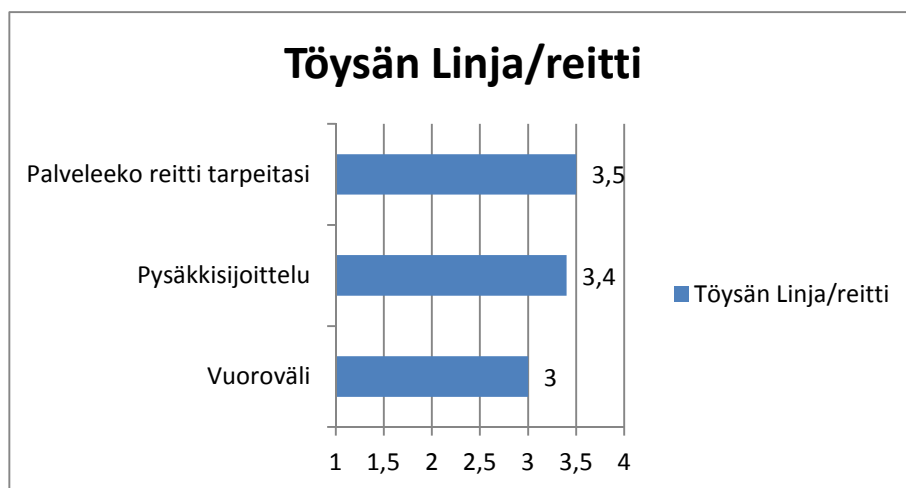
Karstulan Liikenne sai myös muutaman huomatauksen asiakkailta aikataulujensa pitävyydestä. Saarijärveltä Jyväskylään klo 15.10 lähtevä vuoro on asiakkaiden mukaan huomattavan useasti myöhässä. Uudeksi ajaksi asiakkaat toivoivat klo 15.15 lähtöaika Saarijärveltä. Lisäksi klo 08:05 lähtevä vuoro Jyväskylästä kohti Uuraisia on asiakkaiden mukaan usein myöhässä. *”Työpaikallani useampi ihminen kulkisi bussilla, jos vuoro lähtisi esim 08.00”*, mikäli asiakaspalaute pitää paikkansa, on Karstulan Liikenteen syytä anoa lähtöajan muuttamista ELY-keskukselta aikaisemmaksi.

Yllätyksenä ilmeni, että aikataulut koetaan molempien liikennöitsijöiden osalta hyvin selkeiksi. Tässä kohtaa arveluttaa kuitenkin, mitä asiakkaat ymmärsivät tällä kysymyksellä. Sillä tarkoitus oli kysyä asiakkaiden mielipidettä aikatauluvihkojen selkeydestä. Hyvin monen asiakkaan yleinen mielipide ennen kyselyä on ollut päinvastainen. Eli aikatauluvihot ovat etenkin vanhemmille ihmisille olleet todella hankalaa luettaa. Monet lisäselvitykset ja tarkennukset vaikeuttavat aikatauluvihkojen lukemista.

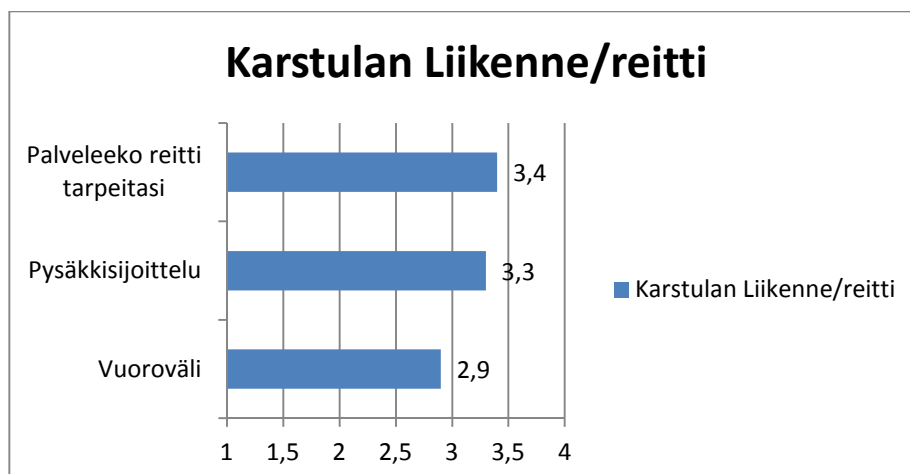
Hyvin useasti asiakkaat varmistavat vielä etukäteen autojen kulkemisen soittamalla liikennöitsijälle.

7.3.2 Reitti

Reittiin liittyvissä kysymyksissä haluttiin selvittää asiakkaiden näkemyksiä liikennöitsijöiden vuoroväleistä, siitä miten pysäkit ovat asiakkaiden mukaan onnistuttu sijoittamaan linjareiteille sekä kuinka hyvin linja-auton kulkema ajoreitti palvelee asiakkaan tarpeita. Kuvioissa 12 ja 13 on havainnollistettuna asiakkaiden antamat arvostamat reittikysymyksiin liittyen.



KUVIO 12. Töysän Linja – reitti



KUVIO 13. Karstulan Liikenteen – reitti

Noin 75 % kyselyyn vastanneista asiakkaista oli tyytyväisiä molempien liikennöitsijöiden vuoroväleihin. Luku on riittävän hyvä, sillä parempaa vuoroväliä on tällä hetkellä mahdoton ylläpitää. Jo nyt useat vuorot ovat kannattamattomuusrajoilla ja jopa osaa niitä ajetaan omaksi tappioksi. Asiakasmäärien yleinen vähentyminen linjavuoroista sekä polttoaineen raju hinnan nousu estää paremman vuorovälin tarjoamisen. Töysän Linjan palautettuihin tutkimuslomakkeisiin oli noin pariin kymmeneen kappaleeseen kirjoitettu, että Jyväskylästä Petäjävedelle ja aina Keuruulle saakka toivottaisiin myöhäisempi vuoro vielä illalle. Viimeinen vuoro lähtee Jyväskylästä kohti Petäjävetä ja Keuruuta klo 20.15 joka päivä ympäri vuoden. Perusteita myöhäisillan vuorolle olivat muun muassa se, että ei voi käydä esimerkiksi illalla myöhään elokuvissa eikä katsomassa Jypin jääkiekko-otteluita, koska klo 20.15 lähtevä vuoro lähtee liian aikaisin. Etenkin viikonlopuille perjantaista sunnuntaihin, toivottiin joka illalle myöhempää vuoroa. Muutama vuosi takaperin on ajettu Perjantaina Jyväskylästä Keuruulle lähtevä klo 21.15 vuoro ja sunnuntaisin klo 22.30 lähtevä vuoro. Vuorot kuitenkin lopetettiin vähäisen asiakasmäärän vuoksi. Lääninhallitukselta pyydettiin tukea kyseisten vuorojen ylläpitämistä varten, mutta lääni ei katsonut tarpeelliseksi tukea vuorojen ostamista. Asiaa voisi harkita nyttemmin uudestaan, sillä niin moni asiakas toivoi uutta myöhäisempää vuoroa. Sitä mikä uuden vuoron lähtöaika Jyväskylästä olisi, täytyisi harkita tarkkaan. Toisaalta klo 21.15 voi olla jo liian aikaisin, mutta esimerkiksi klo 23.30 voi olla jo liian myöhä lähtöaika.

Karstulan Liikenteen osalta vuorovälikysymys sai huonomman arvosanan kuin Töysän Linja, mutta sanallista palautetta Karstulan Liikenne sai huomattavasti vähemmän tämän kysymyksen osalta. Asiakkaat eivät toivoneet enempää vuoroja millekään tietylle reitille. Moni matkustaja kirjoitti, että matkustaisi enemmän linja-autoilla jos yleinen vuoroväli olisi tiheämpi, myös koulujen loma-aikoina. Nämä perusteet eivät kuitenkaan todennäköisesti riitä uusien vuorojen perustamista varten. Jotta ajettavat linjavuorot olisivat itsekannattavia, täytyisi keskimäärin noin 20 matkustajan istua jatkuvasti autossa. Tämä johtuu siitä, että normaalihintaiset lipputuotteet ovat vähentyneet jatkuvasti ja yhä enemmän matkustetaan edullisilla seutulipuilla, kelan tukemilla opiskelijamatkakorteilla ja muilla alennuslipputuotteilla.

linjareiteille sijoitettujen pysäkkien sijaintiin oltiin pääasiassa todella tyytyväisiä molempien liikennöitsijöiden osalta. Yksi Karstulan Liikenteen autossa kulkenut asiakas oli kirjoittanut matkustaessaan Jyväskylästä Saarijärvelle, että Kontukalliontien läheisyyteen esimerkiksi Aittokalliontielle pitäisi saada bussipysäkki. Tutkimuksen aikana tarve ilmaantui ainoastaan yhdelle ihmiselle, joten pysäkin toivomista tiehallinnolta on syytä vielä miettiä. Mikäli kyseessä olisi esimerkiksi yli 10 ihmisen toivomus, pysäkki olisi syytä hankkia kyseiselle kohdalle. Liikennöitsijät voivat itse toivoa, mihin pysäkit sijoitetaan, mutteivät kuitenkaan itse osallistu pysäkkien hankkimiseen tai niiden rakentamiseen, vaan tämä osuus kuuluu tiehallinnolle.

Tulosten perusteella linjareitit palvelivat asiakkaiden tarpeita hyvin. Molemmat liikennöitsijät saivat tässä kohtaa hyvää palautetta, mutta myös kehitysehdotuksia tuli. Töysän Linja sai hyvää palautetta Viitaniemen kautta ajettavista vuoroista. Vuonna 2009 Elokuussa Töysän Linja Oy aloitti liikennöimään aamulla osan vuoroista Viitaniemen kautta Jyväskylään tultaessa. Tämä oli toivomus Viitaniemen Ammattikoulun rehtorilta ja koulun oppilailta. Tarkoitus oli palvella asiakkaiden tarpeita. Myös ilta-päivällä lähdettäessä Jyväskylästä Petäjävedelle ja Keuruulle oppilaat haetaan matkaan Viitaniemestä. Muutama asiakas kirjoittikin palautteisiin, että Viitaniemessä käynti olisi säilytettävä.

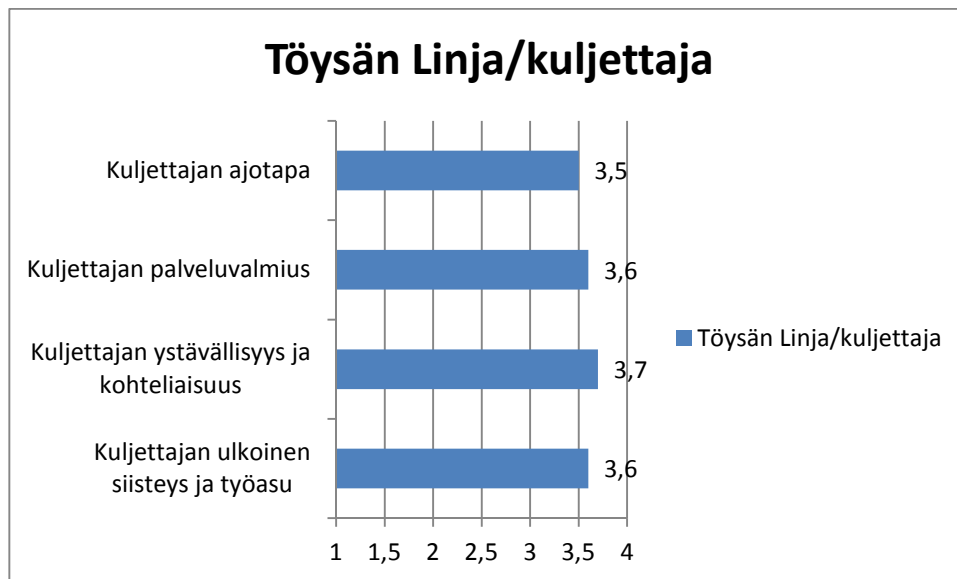
Karstulan Liikenteen osalta asiakkaat moittivat aamun aikaisimman Karstulasta lähtevän vuoron muutettua ajoreittiä Jyväskylässä. Ennen linjareitti kulki Jyväskylään tultaessa suoraan nelostieltä Lohikoskentielle ja Taulumäelle. Uusi reitti kulkee Jyväskylään tultaessa Mankolan ja Priimuksen kautta (oppilaitoksia). Reitti muutettiin 2010 Syksyllä opiskelijoiden toiveiden mukaan. Nyt muutama asiakas kritisoi reitin muuttamista sillä, että he eivät ehdi töihin ajoissa. Tässä kohtaa on varmasti katsottu tarpeellisemmaksi palvella suurinta käyttäjäryhmää, eli opiskelijoita ja muutettu ajoreitti heidän toiveiden mukaisesti. Mikäli meinataan palata vanhaan ajoreittiin, on syytä ottaa selvää montaako Mankolaan ja Priimukselle menevää opiskelijaa uusi reitti palvelee ja montaako työssäkäyvää vanha reitti palveli. Lisäksi kaksi asiakasta oli toivonut enemmän vuoroja kulkemaan Parantalan kautta. Osa Jyväskylästä lähtevistä Karstulan Liikenteen vuoroista kulkee suoraan nelostietä Saarijärvelle ja sieltä Karstulaan. Osa vuoroista taas kulkee Uuraisten kautta.

Parantala sijaitsee nelostietä ajettaessa reilun 50 kilometrin päässä Jyväskylästä. Näillä asiakasmäärillä vuoroja tuskin tullaan lisäämään, vaikka muutama asiakas näin toivoikin.

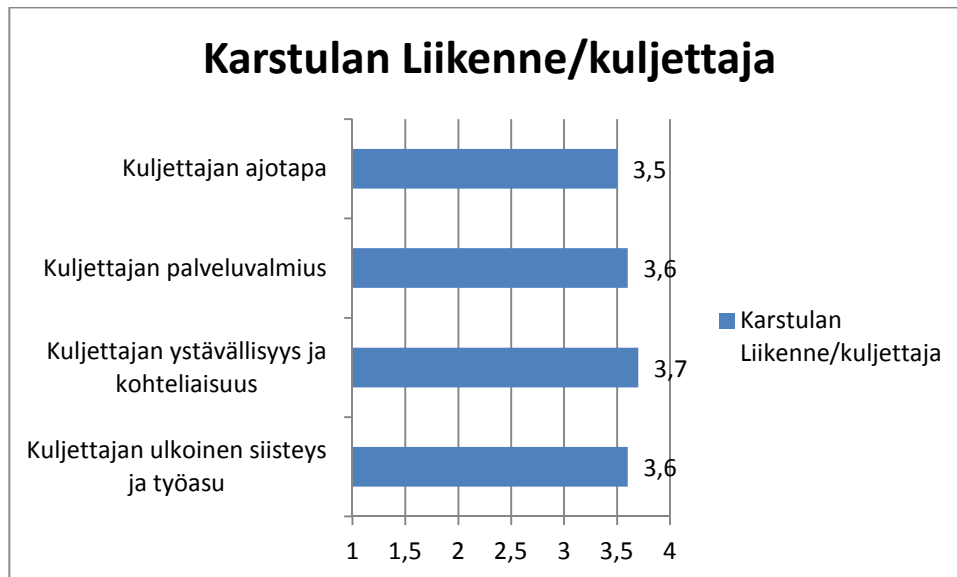
7.3.3 Kuljettaja

Kuljettajista oli tehty neljä kysymystä liittyen heidän ulkoiseen siisteyteen, ystävällisyyteen, palveluvalmiuteen ja ajotapaansa.

Kuljettajat saivat tutkimuksen parhaat arvosanat kaikista viidestä pääkohdasta. Töysän Linjan ja Karstulan Liikenteen kuljettajat saivat jokaisesta neljästä kysymyksestä täysin samat arvosanat. Kuvioissa 14 ja 15 on esitettyä kuljettajien saamat arvostukset.



KUVIO 14. Töysän Linja – kuljettaja



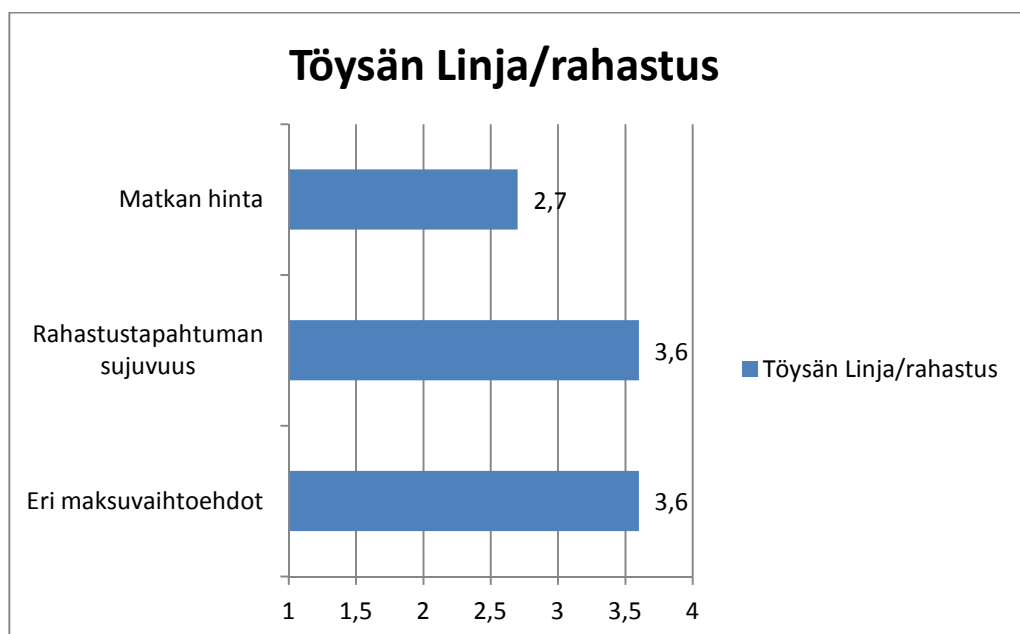
KUVIO 15. Karstulan Liikenne – kuljettaja

Kuljetusala perustuu hyvin pitkälti kuljettajien tekemään työhön. Hyvät ja osaavat kuljettajat ovat kuljetustoiminnan perusta. Tutkimus osoittaa Töysän Linjan sekä Karstulan Liikenteen kuljettajien olevan alansa ammattilaisia ja erinomaisia asiakaspalvelijoita. Suurin osa Töysän Linjan sekä Karstulan Liikenteen kuljettajista on palvellut liikennöitsijää usean vuoden tai jopa vuosikymmenien ajan. Kuljettajat ovat oppineet alansa ammattilaisiksi ajamalla pitkiä päiviä olosuhteista huolimatta. Linja-autonkuljettajan keskimääräinen työpäivän pituus on yhdeksästä kymmeneen tuntiin, jopa 15 tunnin päivät ovat mahdollisia.

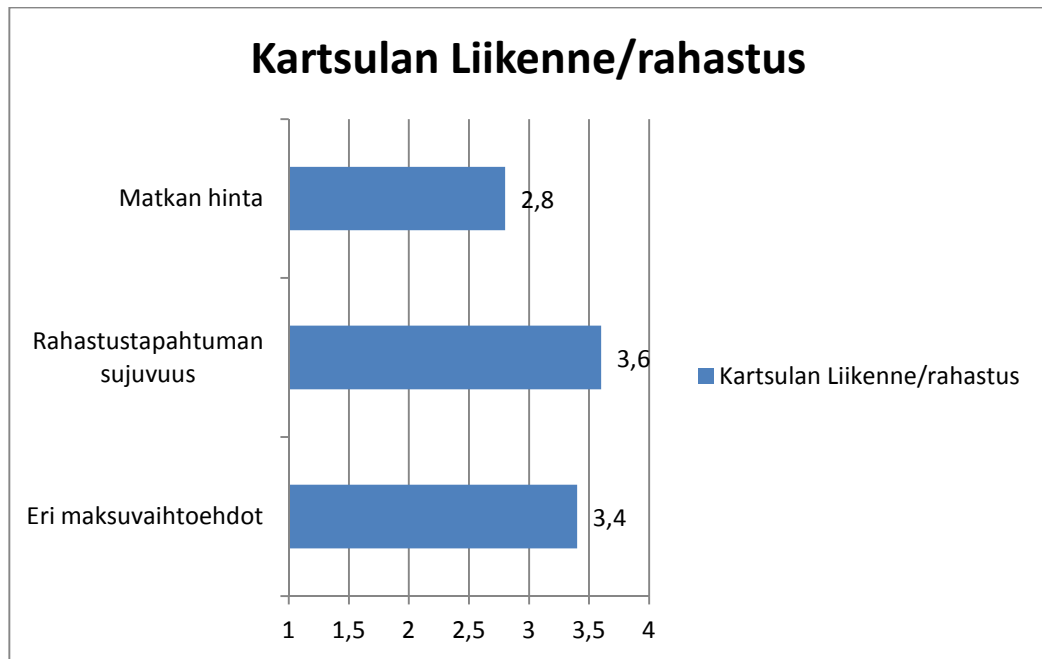
Hyvin monessa palautetussa tutkimuslomakkeessa oli erityismainintoja ammattitaitoisista sekä ystävällisistä kuljettajista. Positiivista palautetta saaneille kuljettajille kerrottiin henkilökohtaisesti hyvästä palautteesta. Muutama kuljettaja oli saanut huonoa palautetta ajotapansa vuoksi. Talviaikaan nopeusrajoitukset ovat alennettuja ja liikenne tiellä muutenkin varovaisempaa liukkauden vuoksi. Tästä huolimatta aikatauluissa pitäisi pysyä ja kuljettajat pyrkivät ajamaan aikataulujen mukaisesti, jotta kaikki ehtisivät perille ajoissa. Negatiivista palautetta saaneiden kuljettajien kanssa käytiin keskustelut saaduista palautteista ja mietittiin missä kohtaa voisi tehdä toisin. Pääasiallinen kokonaiskuva oli kuitenkin, joka kuljettajan kohdalla kunnossa.

7.3.4 Rahastus

Rahastukseen liittyen asiakkailta kysyttiin mielipidettä maksuvaihtoehtojen määräästä, rahastustapahtuman sujuvuudesta sekä matkan hinnasta. Rahastustapahtuman sujuvuudella tarkoitettiin sitä, kuinka hyvin kuljettaja hoiti rahastuksen. Eli menettelikö kuljettaja oikein esimerkiksi vaihtorahan kanssa. Tämän kysymyksen olisi voinut laittaa tutkimuksessa myös kuljettajaosioon. Kuvioissa 16 ja 17 on nähtävissä asiakkaiden antamat pistekeskiarvot rahastukseen liittyen.



KUVIO 16. Töysän Linja – rahastus



KUVIO 17. Karstulan Liikenne – rahastus

Eri maksuvaihtoehtoja koettiin olevan riittävän hyvin tarjolla. Tämä kysymys oli ainut, jossa Töysän Linjan ja Karstulan Liikenteen tulokset erosivat yli 0,1 desimaalia. Tämä voi johtua siitä, että Karstulan Liikenteen asiakkailla on huonompi mahdollisuus seutulipun käyttöön. Esimerkiksi Karstula ei ole lähtenyt kuntien väliseen yhteistyöhön ollenkaan seutulippuhankkeeseen liittyen, eli Karstulasta lähtevät tai sinne matkustavat eivät voi käyttää seutulippua matkojen maksamiseen. Myös Töysän Linjalla seutulippualueiden laajentamista ja yhdistymistä olisi mahdollista tehdä ja tätä toivoivat myös asiakkaat antamissaan palautteissa. Seutulippualueiden laajentuminen on kuntien ja kaupunkien päätettävissä oleva asia, joten liikennöitsijät eivät voi itse vaikuttaa muuta kuin tekemällä aloitteen kunnille yhdistettävistä seutulippualueista.

Molemmilla liikennöitsijöillä on pääosin samat maksuvaihtoehdot käytettävissä. Eri maksuvaihtoehtoja ovat muun muassa käteinen, seutulippu, matkakortti, matkahuollon bussilippu, pankkikortilla maksaminen sekä erinäiset kuntien tukemat näyttöliiput. Visa Electron on ainoa maksukortti, joka ei käy linja-autoissa.

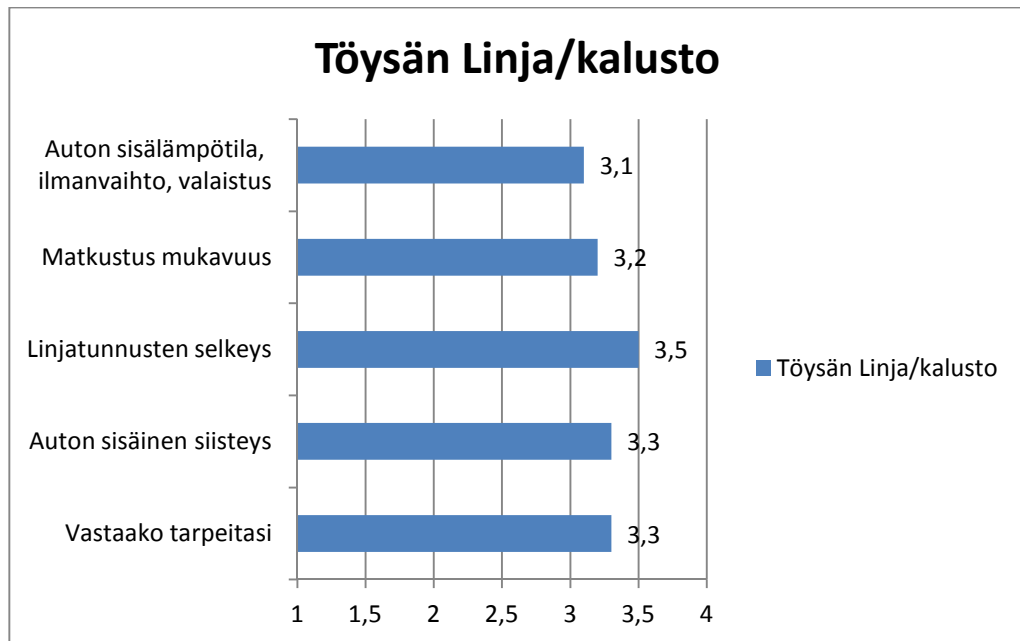
Rahastustapahtumat sujuivat molempien liikennöitsijöiden osalta erinomaisesti. Myös tässä kohtaa kuljettajat hoitivat työnsä ammattitaidolla ja näyttivät monipuolisen osaamisensa.

Kritiikkiä saivat kaksi kuljettajaa, jotka olivat tuuraamassa vakituisten kuljettajien sairaslomia. Nämä valitukset olivat kuitenkin aiheellisia, sillä harvoin ajavat tuurauskuljettajat eivät voi osata rahastuskoneen käyttöä samalla tavalla kuin vakituisesti työskentelevät.

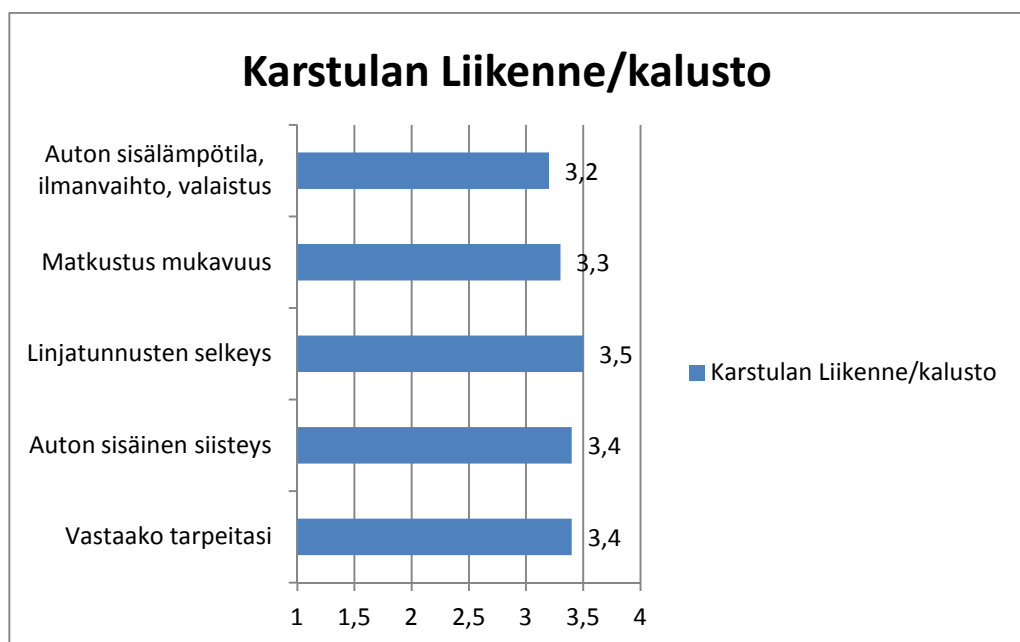
Matkan hinta koettiin molempien liikennöitsijän osalta huonoksi. Vaikka saadut arvostamat olivat kohtuullisen hyviä, ei asiakkaiden antamasta vapaamuotoisesta palautteesta voi sanoa samaa. Lähes joka neljännessä paperissa kritisoitiin matkan hintaa liian korkeaksi. Tämä on täysin totta, liikennöitsijät ovat itsekin sitä mieltä, että lippujen hinnat ovat suhteellisen korkeat. Hintojen korkeuteen vaikuttavat muun muassa polttoaineen raju hinnan nousu sekä muut juoksevat kulut kuten kuljettajan palkka ja kuljetuskaluston ylläpitäminen. Lippujen hintoja pystyttäisiin alentamaan, jos esimerkiksi valtio osallistuisi lippujen tukemiseen. Hiilidioksidipäästöjäkin pystyttäisiin samalla alentamaan, jos entistä useampi liikkuisi matkansa joukkoliikennevälinein ja jättäisi oman auton hankkimatta. Lisäksi vuorotarjonta pystyttäisiin pitämään parempana, jos valtio tukisi jokaista ostettua lippua. Moni kyselyyn vastannut lupasi matkustaa enemmän linja-autoilla, jos lippujen hintoja saataisiin alennettua. Varsinkin pikavuoroissa matkustavat normaalihintaiset asiakkaat valittivat korkeista lipun hinnoista.

7.3.5 Kalusto

Tutkimuksen viimeisessä osiossa haluttiin selvittää seuraavia asioita kalustoon liittyen: vastaako kalusto asiakkaan tarpeita, asiakkaan näkemystä auton sisätilojen siisyydestä, asiakkaan mielipidettä auton linjatunnusten selkeydestä sekä matkustus mukavuudesta. Viimeisessä kohdassa asiakas sai vielä vastata mielipiteensä auton sisälämpötilasta, ilmanvaihdosta sekä auton sisävalaistuksesta. Kuvioissa 18 ja 19 on eriteltynä asiakkaiden vastauksien perusteella saadut tulokset kalustoa koskevissa kysymyksissä.



KUVIO 18. Töysän Linja – kalusto



KUVIO 19. Karstulan Liikenne – kalusto

Viimeisen osion arvosanat ovat lähes identtiset kummankin liikennöitsijän osalta.

Vastausten hajonta on erittäin pientä, niin kuin edeltävissäkin osioissa.

Kummankin liikennöitsijän kalusto koetaan olevan tarpeeksi hyvää. 84 % asiakkaista ilmoittaa kaluston vastaavan omia matkustamistarpeitaan. Muutaman Töysän Linjan asiakkaan mielestä osa kalustosta on kuitenkin ala-arvoisessa kunnossa ja vaatisi pikaista nuorennusleikkausta. Töysän Linjan liikennöintikalusto on ikähaarukaltaan 1997–2006 vuosimallia. Vanhimmillä autoilla on ajettu lähemmäs kaksi miljoonaa kilometriä ja tuoreimmilla hieman yli 200 000 kilometriä. Uusien 50-paikkaisten linja-autojen hinnat alkavat 300 000 eurosta ylöspäin. Uuden kaluston hankinta on aina iso investointi yksityisyrittäjälle. Uuden auton on laskettu alkavan tuottamaan vasta, kun sillä on ajettu vähintään 10 vuotta. Jos asiakkaat ovat pääasiassa kuitenkin tyytyväisiä kalustoon, on uusien autojen hankkimista syytä harkita tarkoin. Karstulan Liikenteen kalusto on pääosin samanlaista kuin Töysän Linjalla. Osa autoista on vielä vanhempaa ja enemmän ajettua kuin Töysän Linjalla. Tästä huolimatta Karstulan Liikenne ei kerännyt ainuttakaan negatiivista palautetta liikennöintikalustostaan.

Hyvin moneen sekä Töysän Linjan, että Karstulan Liikenteen palautteeseen asiakkaat olivat toivoneet turvavöiden lisäämistä jokaiseen autoon. Asiakkaat perustelivat tätä sillä, että matkustusturvallisuus paranee huomattavasti. Nykyisen lainsäädäntö velvoittaa asiakkaita käyttämään turvavöitä niissä autoissa, joissa turvavyöt on asennettuina. Lainsäädäntö ei kuitenkaan velvoita liikennöitsijöitä asentamaan erikseen turvavöitä linja-autoihin. Tämä laki tulee silti varmasti muuttumaan tulevaisuudessa, sillä jo nyt syksyllä tuli uusi laki voimaan, joka velvoittaa liikennöitsijää asentamaan alkolukot jokaiseen linja-autoon, jolla ajetaan koululaistilausajaja.

Autojen sisäsiisteys keräsi huomattavan määrän positiivista palautetta. Asiakkaat kiittelivät palautteissaan autoja, jotka ovat aina puhtaassa ja siistissä kunnossa. Autot pyritään pitämään aina siistinä niin sisältä kuin ulkoakin. Töysän Linjalla autojen siivouksesta vastaa erillinen siivousfirma ja Karstulan Liikenteen osalta siivouksesta vastaa autojen siivoamiseen palkattu siivooja. Myös kuljettajat keräävät isoimmat roskat autoista linjavuorojen päätyttyä. Tilausajojen jälkeen kuljettajilla on ollut tapana siivota koko auto, jos kyseessä on viikonloppu ja siivoojia ei ole mahdollista

saada apuun. Auton yleinen siisteys parantaa yrityskuvaa, koska myös vanhempi kalusto mielletään usein nykyaikaiseksi kun se on puhdas niin sisältä kuin ulkoakin.

Linjatunnukset koetaan erittäin selkeiksi. Molemmat liikennöitsijät saivat tästä kohdasta saman arvosanan. Linjatunnuksia on käytössä kahdenlaisia. Perinteisempi malli on käsikäyttöinen. Linja-auton tuulilasin yläreunassa on laatikko, jossa on kaikki linjareitin välipisteet painettuna pitkälle muovimatolle. Kun kuljettaja lähtee linjavuorolle, hän veivaa käsin linjan päätepisteen linjakilpeen nähtäväksi. Jos esimerkiksi linja kulkee Karstulasta Jyväskylään, niin kuljettaja asettaa Jyväskylän linjatunnukseksi. Uudemmissa autoissa on käytössä kaksi linjakilpilaatikka, joten kuljettajalla on mahdollisuus laittaa näkyviin sekä linjan lähtö- että päätepaikkakunta. Uusimmat autot ovat varustettuna elektronisilla linjakilvillä. Näihin on mahdollisuus ohjelmoida myös linjareitin välipaikkoja. Elektroniset linjakilvet ohjelmoidaan niin ikään käsin ennen liikkeelle lähtöä. Asiakkaiden erinomainen palaute tässä kohtaa oli pienoinen ihme, sillä aikaisemmin linjatunnusten selkeydestä on tullut useamman kerran negatiivista palautetta.

Yleisen matkustusmukavuuden asiakkaat kokivat hyväksi Töysän Linjan sekä Karstulan Liikenteen autoissa. Tässä osioissa asiakkaiden antamiin arvosanoihin vaikuttivat varmasti autojen hyvin hoidettu yleinen puhtaus sekä kuljettajien erinomainen palvelu. Vaikka osa autoista onkin suhteellisen vanhoja, niin hyvällä asiakaspalvelulla pystyy vaikuttamaan positiivisesti asiakkaiden näkemyksiin kalustoa kohtaan. Moni asiakas on varmasti tyytyväinen ainoastaan siihen, ettei tarvitse itse ajaa autoa, vaan saa istua kyydissä ja lukea lehteä. Jos linja-auto kulkee reittinsä ajallaan, on asiakkaan kaikki tarpeet tyydytetty. Näin hyvään tulokseen matkustusmukavuuden osalta kannattaa olla erityisen tyytyväinen, sillä kyselyn ajankohtana ulkona oli -20 astetta pakasta ja täysi talvi.

Auton sisälämpötila, ilmanvaihto ja valaistus on koettu olevan pääosin kunnossa kummankin liikennöitsijän autoissa. 79 % vastanneista asiakkaista on sitä mieltä, että kaikki edellä mainittu on toimivaa ja riittävän hyvin hoidettu. Auton sisälämpötiloista tuli muutama asiakaspalaute. Osassa autoista oli liian kuuma matkan aikana.

Kuskeilla on mahdollisuus säätää sitä, kuinka lämmintä ilmaa tuulettimet puhaltaa matkustamoon. Erityisesti talvella kuljettajien on syytä tarkkailla matkustamon lämpöä, sillä asiakkailla saattaa olla paksut talvitakit päällä ja jos vielä kattotuulettimet puhaltaa kovin lämmintä ilmaa, on asiakkailla todella tukala matkustaa. On myös hyvin mahdollista, että autojen jalkatiloissa olevissa pattereissa on ollut matkustushetkellä joku tekninen vika ja siitä syystä autoissa on tuntunut hyvin kuumalta. Auton sisälämpötilaan on kuitenkin syytä kiinnittää erityistä huomiota myös tulevana talvena, jotta asiakkaat pysyvät tyytyväisinä ja jatkavat Töysän Linjan sekä Karstulan Liikenteen kuljetuspalveluiden käyttämistä.

Valaistukseen on jokaisella asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa itse. Jokaisen penkin kohdalla on oma valonsa. Valot on varustettu katkaisimilla. Valoissa on kaksi asentoa, päällä ja pois. Penkkikohtaisten valojen lisäksi kuljettaja voi valaista käytävää sen yläpuolisilla valoilla. Käytävävaloissa on mahdollisuus valita kirkas tai himmeä valaisu. Asiakkaat kokivat autojen valaistuksien olevan pääosin kunnossa. Talvella valoisa aika jää hyvin lyhyeksi, joten kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat varmasti kokeilleet valaistuksien toimivuutta ja näin ollen antaneet totuuspohjaisen näkemyksen valojen toimivuudesta.

8 ASIAKASTUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET

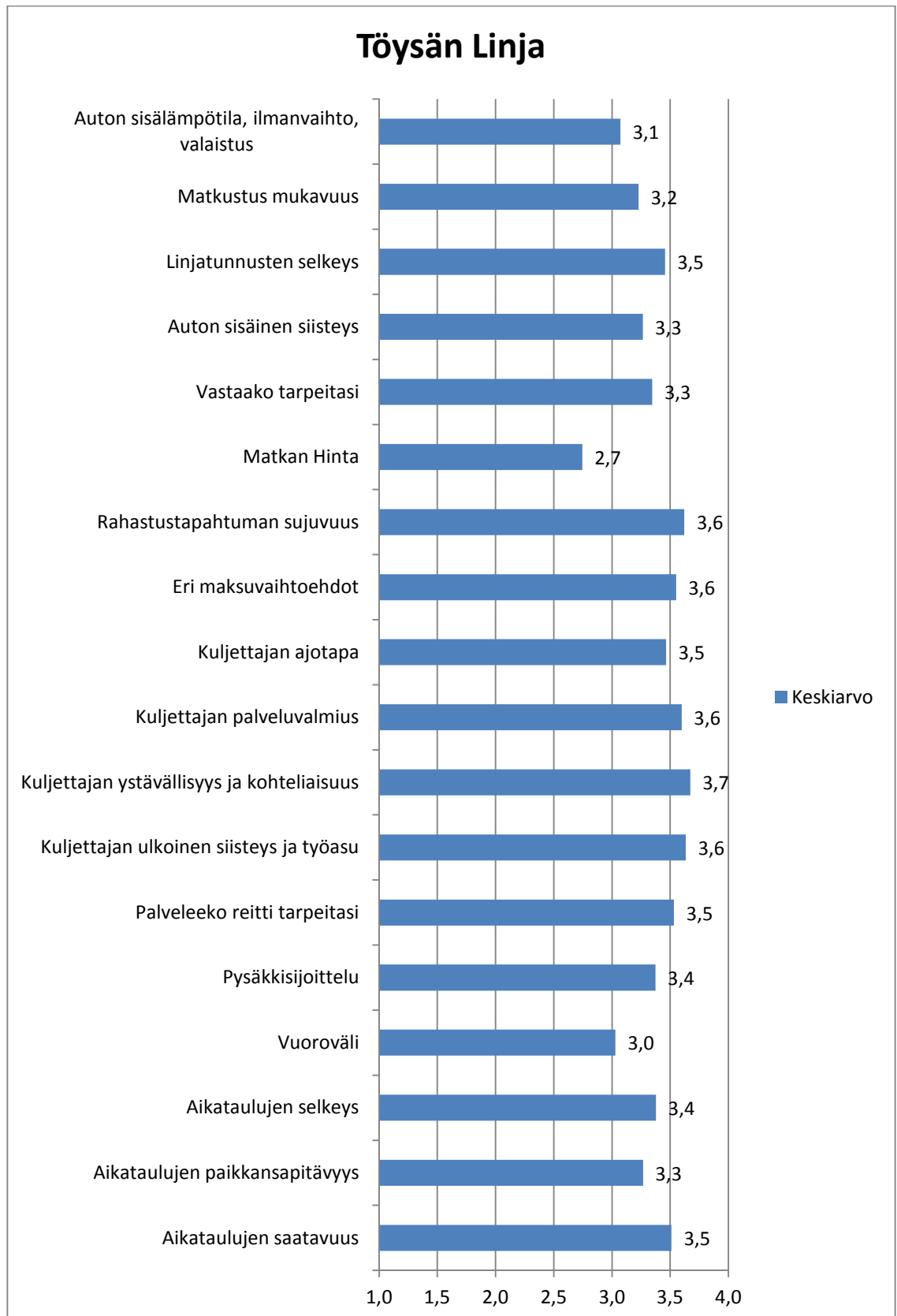
Työn tavoitteet täyttyivät hyvin onnistuneen asiakastutkimuksen ansiosta. Tavoitteena oli kerätä asiakkaiden näkemyksiä molempien yritysten linjaliikenteen yleisestä toimivuudesta sekä muista linjaliikenteeseen vaikuttavista asioista. Vaikka tutkimusta ei markkinoitu etukäteen, keräsi se silti suuren suosion. Tutkimuksia jaettiin 550 kappaletta ja näistä puolet palautui takaisin analysointia varten. Lähes 300 asiakkaan palautteista saa hyvän kuvan kummankin liikennöitsijän yleistuominnasta. Suurella osalla tutkimukseen vastanneiden asiakkaiden lähtö- tai pääteasemana oli Jyväskylä. Tämä johtuu siitä, että lähes jokainen Töysän Linjan sekä Karstulan Liikenteen linjavuoro käy vähintään kerran päivän aikana Jyväskylässä.

Asiakkaiden vastaukset ovat heidän omia näkemyksiä, kokemuksia ja tuntemuksia liikennöitsijöiden toimintaa kohtaan. Korkean vastausprosentin ansiosta tuloksia voi pitää luotettavana. Asiakkaiden innokkuutta vastata kyselyyn kuvastaa hyvin se, että lähes jokaiseen palautuneeseen palautteeseen oli kirjoitettu myös vapaata palautetta.

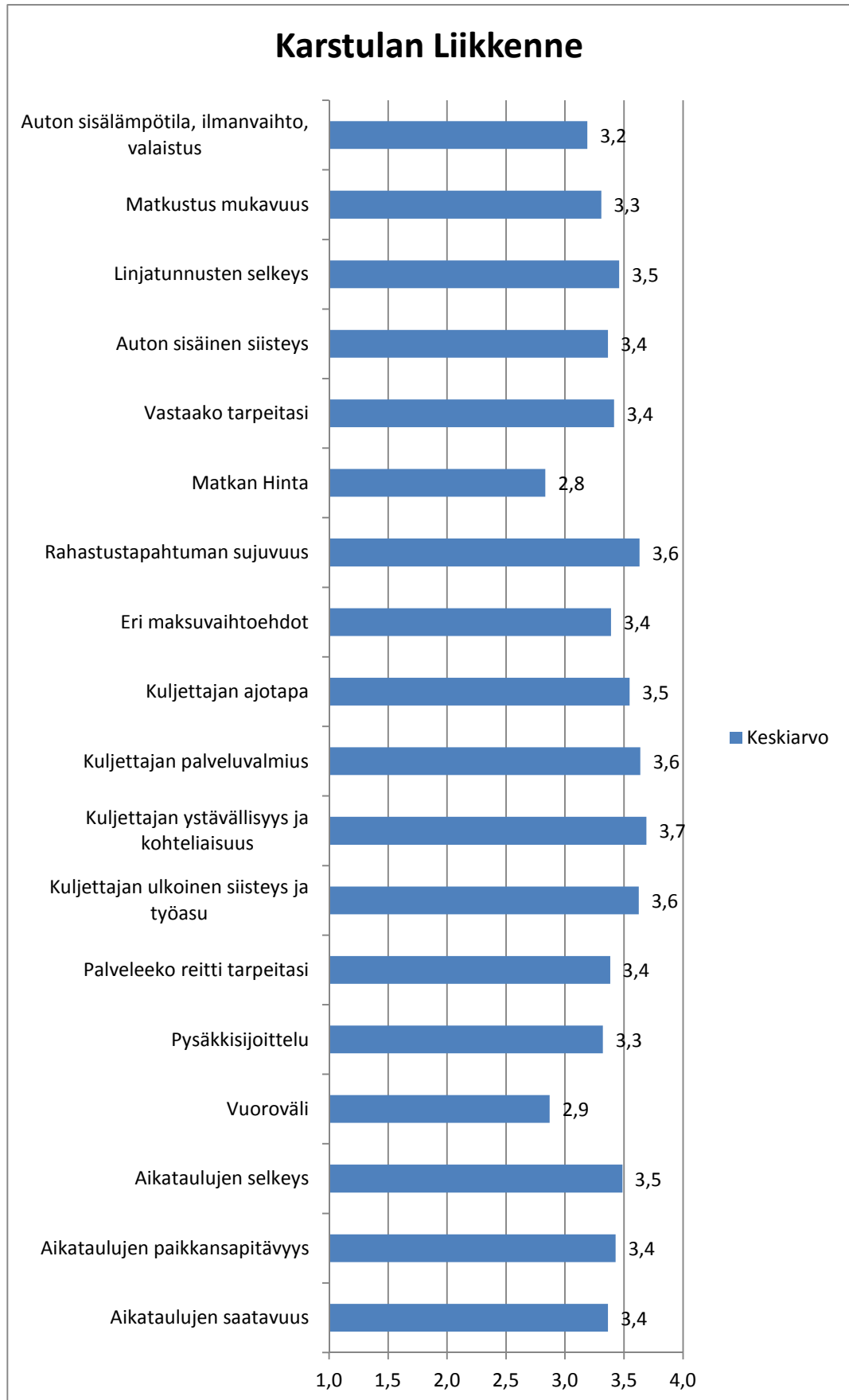
Osa asiakkaista oli kirjoittanut tutkimuslomakkeisiin todella yksityiskohtaista palautetta. Opinnäytetyössä ei tuoda esille kaikkia yksittäisiä palautteita, joita ei pidetä työn lopputuloksen kannalta välttämättöminä. Yksittäiset palautteet käytiin kuitenkin läpi kummankin yrityksen kanssa, mikäli se liittyi jollain tavalla toiminnan kehittämiseen. Jos jokin asia toistui useampaan kertaan palautteissa, on se tuotu esille tulosten analysointi osiossa. Tutkimustulosten perusteella oli tarkoitus kehittää linjaliikenteiden toimintaa tulevaisuudessa, mikäli kehitettävää ilmeni. Mitään radikaaleja uudistamishdotuksia asiakkaiden palautteista ei ilmennyt, mutta esimerkiksi lisävuoroja toivottiin ja joidenkin vuorojen liikennöintiäikoja toivottiin muutettavaksi.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että Töysän Linjan ja Karstulan Liikenteen asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä kummankin liikennöitsijän toimintaan. Vastauksien pistemääräinen hajonta on erittäin pientä. Kuviossa 20 ja 21 on esitetty keskiarvoinen yhteenveto molempien liikennöitsijän osalta tutkimuksen lopputuloksista. Tulokset ovat lähes identtiset liikennöitsijöiden välillä. Identtiseen lopputulokseen vaikuttavat varmasti se, että liikennöinti tapahtuu lähes samanlaisella kalustolla (ikä, ulkonäkö, varustetaso) sekä kuljettajien antamana erinomainen palvelu. Myös samankaltainen maaseutumainen liikennöintiympäristö vaikuttaa varmasti osaltaan lopputulokseen.

Töysän Linja saa tulosten perusteella toiminnan lopulliseksi arvosanaksi 3,37 ja Karstulan Liikenne 3,39 (asteikolla 1-4). Yhteenvetona kaikelle edellä mainitulle voidaan todeta, että 85 % kyselyyn vastanneista asiakkaista on tyytyväisiä saamiinsa linja-autopalveluihin. Tutkimustulosten pohjalta voidaan todeta, että vuonna 1934 liikennöinnin aloittanut Töysän Linja konserni on varmasti yksi Keski-Suomen osaavimmista linja-autoyrittäjistä.



KUVIO 20. Töysän Linja – yhteenveto



KUVIO 21. Karstulan Liikenne – yhteenveto

9 TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT

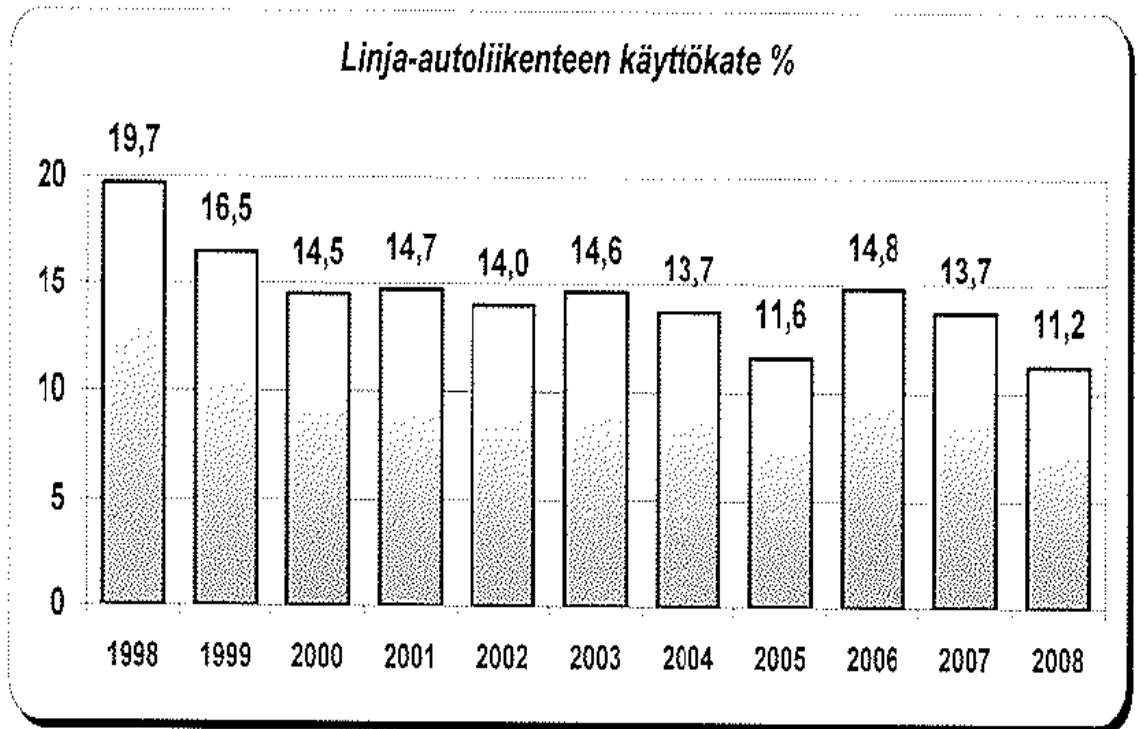
Erinomaisten tutkimustulosten perusteella saatetaan olettaa, että liiketoiminta on parhaassa mahdollisessa tilassa ilman suurempia uhkia ja ongelmia. Näin ei kuitenkaan todellisuudessa ole. Asiakastyytyväisyys on korkea ja palvelu loistavaa, mutta ne eivät yksinomaan riitä tekemään liiketoiminnasta kannattavaa. Polttoaineen raju hinnan nousu viime vuosien aikana on ajanut bussiyrityksien taloustilanteen ahtaalle. Osa pienemmistä bussiyrityksistä on mennyt jopa konkurssiin polttoaineen hinnan nousun seurauksena. Dieselin hinta on noussut viimeisen viiden vuoden aikana lähes 50 % alkuperäisestä hinnasta. Samaan aikaan myös muut kulut ovat nousseet huomattavasti, kuten henkilöstön- ja kaluston ylläpitämisestä koituvat kulut. Samaan aikaan myös matkustajamäärät ovat tippuneet, jonka vuoksi liikennöintivuoroja on jouduttu supistamaan monessa yrityksessä.

Polttoaineen hinta on noussut hiljalleen vuosi toisensa perään ja loppua nousulle ei ole näkyvissä. Hallitus on määrännyt dieselöljylle verolisää 8 senttiä/litra vuoden 2012 alusta. Polttoaineen hinnan noususta johtuen on laskettu, että yhden linja-auton polttoainekustannukset ovat kasvaneet lähes 10 000 euroa vuodessa. Esimerkiksi 16 linja-auton yrityksessä, mikä edustaa alan keskikokoa, ovat polttoainekustannukset nousseet jo lähemmäs 160 000 euroa. Jos samaan aikaan myös muut kulut nousevat ja matkustajamäärät vähenevät, on mahdotonta saada liiketoiminnasta tuottoisaa. Hallitusohjelmassa on todettu, että joukkoliikenteellä on merkittävä rooli ilmastonmuutoksen hillitsemisessä ja sitä edistetään ympäristöystävällisenä kulkumuotona. Hallituksen tekemät päätökset ja ratkaisut menevät kuitenkin aivan päinvastaiseen suuntaan. Vuonna 2008 valtion rahoitus bussiliikenteelle oli vain 37 miljoonaa euroa. Jo tämä osoittaa, että aitoa huolta ilmastonmuutoksen estämisessä ei hallituksella ole. Valtiolta saatu rahoitus menee yksinomaan pelkkään dieselin hinnan korotuksesta johtuviin kuluihin, eikä se edes riitä kattamaan niitäkään kuluja. Jos esimerkiksi linja-autojen käyttämät polttoaineet olisivat verovapaita, kuten on lento- ja rautatieliikenteessä, voisi tilanne olla toisin.

EU on asettanut uuden asetuksen, jonka mukaan linja-autonkuljettajan tulee ylläpitää ammattipätevyyttään jatkuvasti. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kuljettajan on suoritettava viisi opintopäivää viidessä vuodessa. Ensimmäisen kerran jatkoopinnot tulee olla suoritettuna 10.9.2013. Mikäli työnantaja haluaa, että hänellä on lain sallimia kuljettajia ratin takana, on työnantajan velvoite järjestää koulutukset kuljettajilleen. Jatkokouluttautuminen on aina hyvä asia, mutta yrittäjälle koituu jälleen useiden kymmenien tuhansien eurojen lisälasku, johon ei näillä näkymin ole tulossa avustusta valtiolta.

Tiellä liikuttaessa matkustajien turvallisuus on yksi tärkeimmistä huomioon otettavista tekijöistä, etenkin lapsien ja nuorien koululaisten. Suomen hallitus päätti, että autoissa, joilla ajetaan koululaistilausajoja, on oltava alkolukot asennettuina 1.8.2011 alkaen. Eli kaikki erikseen tilatut koululaisajot, joissa rahoittajana toimii kunta, kaupunki tai valtio on oltava alkolukot linja-autoissa. Vuonna 2014 alkolukot ovat tulossa pakolliseksi jokaiseen linja-autoon, jota käytetään ammatinharjoittamiseen. Tällä hetkellä alkolukkojen asentaminen menee jälleen kerran bussiyrittysten maksettavaksi. Alkolukko maksaa asennuksiin lähemmäs 1500 euroa ja se on kalibroitava joka vuosi. Alkolukkoasennukset ovat tuoneet huomattavia lisäkustannuksia koululaisia ajaville linja-autoyrittäjille. Olisi suotavaa jos valtio rahoittaisi alkolukkojen hankkimista, mikäli lukot tulevat pakollisiksi vuonna 2014. Jos esimerkiksi Töysän Linja sekä Karstulan Liikenne joutuvat investoimaan kaikkiin autoihin alkolukot ilman julkista tukea, tulee konsernille lähes 70 000 euroa lisäkustannuksia.

Linja-autoliikenteen käyttökate on pudonnut hiljalleen 1990-lopulta lähtien. Koko toimialan käyttökatteen heikentymistä selittää henkilöstökulujen kasvu, polttoaineen hinnan nousu sekä matkustajamäärien väheneminen. Kuviossa 22 on esitettyä käyttökateen muuttuminen 1990-luvun lopulta 2008 vuoteen asti.



KUVIO 22. Bussiyriyten käyttökate 1998-2008 (Bussialan vuositilastot 2008)

Käyttökatteen putoaminen on todella huolestuttavaa toiminnan jatkuvuuden kannalta. Bussiyriyten pitäisi pystyä tekemään uusia investointeja vuosittain. Jotta uudet investoinnit olisivat turvattuja, pitäisi käyttökatteen olla 20 %:n tasolla. Bussiliikenne on pahassa umpikujassa, sillä lippuhintoja korottamalla matkustajamäärät todennäköisesti vähenevät ja tuotot pienenevät entisestään. Bussipalveluiden turvaamiseksi valtion päättäjien olisi herättävä kiireesti ja tehtävä asian eteen radikaaleja ratkaisuja esimerkiksi polttoaineveron suhteen.

Bussiyriyten tulevaisuutta vaikeuttaa vuoden 2009 lopussa tullut uusi joukkoliikennelaki. Tällä hetkellä bussialalla eletään uuden joukkoliikennelain ja EU:n palvelusopimusasetuksen mukaista siirtymäaika. Siirtyminen uuden joukkoliikennelain mukaiseen liikennöintiin tapahtuu asteittain ja viimeistään vuonna 2019 koko Suomessa liikennöinti on tarkoitus järjestää uusien säännösten ja asetusten mukaan. Liikennöinnin hoitaminen siirtymäajan jälkeen on täysin mysteeri niin liikennöitsijöille kuin valtion päättäjillekin.

Uudet toimintatavat ovat vielä epäselviä, kuitenkin liikennöintiä olisi tarkoitus harjoittaa niiltä osin markkinaehtoisesti kun se on yritykselle itselle liiketaloudellisesti kannattavaa. Uudessa laissa myös suunnittelua ja vastuuta liikenteen hoitamisesta on tarkoitus antaa joukkoliikenneviranomaisille. On selvää, että liikennöinti ja sen hoitomallit tulevat muuttumaan. Isommille kaupunkiliikenteestä vastaaville yrityksille tämä saattaa olla kohtalokasta. Jos esimerkiksi Jyväskylän alueen koko liikennöinti ja reittilinjasto laitettaisiin kilpailutukseen pienempinä osina, pystyisi muutkin kuin Jyväskylän Liikenne tekemään tarjouksia Jyväskylään alueen liikennöimisestä ja Jyväskylän Liikenteen monopoli särkyisi. On myös mahdollista, että isot yritykset laajenevat, jos pienemmät yritykset eivät pysty liikennöimään uuden lain asettamilla tavoilla.

Suurempia investointeja tehtäessä on nyt syytä harkita tarkoin. Mikäli nyt ostaa uusia autoja ja siirtymäajan jälkeen suurin osa reiteistä kilpailutetaan ja muutetaan, on mahdollisuus, että autot jäävät seisomaan varikon pihaan jos linja-autoyrittäjä häviää ajamiaan reittejä. Uusi laki on herättänyt alusta alkaen paljon keskustelua ja pelkoa alan yritysten kesken. Liikenne- ja viestintäministeriön on annettava liikenne- ja viestintävaliokunnalle selvitys lain toimivuudesta ja sen vaikutuksista viimeistään vuoden 2012 loppuun mennessä. Miten linja-autoliikenteen palvelutason ja käytännön toteutuksen käy, se jää nähtäväksi.

Myös Töysän Linja sekä Karstulan Liikenne joutuvat kohtaamaan tulevaisuuden asettamat haasteet bussialalla. Kummankin liikennöitsijän kalustoa alkaa käydä hiljalleen vanhaksi ja tuoreempia autoja olisi syytä hankkia. Käyttökatteiden laskeminen on rasittanut myös Töysän Linjan sekä Karstulan Liikenteen uusia investointeja. Siirtymien uuden joukkoliikennelain piiriin vaikeuttaa tilannetta entisestään, koska liikennöimisen tulevaisuudesta ei ole varmuutta. Tutkimustulosten perusteella on kuitenkin syytä olettaa korkeaa asiakastytyvääsyyttä myös tulevaisuudessa, mikäli liikennöinti jatkuu edes hieman vanhojen kaavojen mukaisesti. Lähitulevaisuus näyttää, miten tulee käymään yhden Keski-Suomen tunnetuimman ja osaavimman linja-autoliikenteen perheyrittäjän.

LÄHTEET

Ahonen-Virtala, M. & Hokkanen, S. 2008. Linja-autonkuljettajan käsikirja. SHo Business Development. Jyväskylä.

Bussialan vuositilastot 2008. 2009. Linja-autoliitto.

Bussiliikennejärjestelmä. n.d. Linja-autoliitto. 10.2.2011. http://www.linja-autoliitto.fi/fi/tietoa_bussialasta/bussiliikennejarjestelma/.

Faktaa suomalaisesta bussiliikennejärjestelmästä. n.d. Linja-autoliitto. Viitattu 1.9.2011. [www.linja-autoliitto.fi](http://www.linja-autoliitto.fi/hallitusohjelma), hallitusohjelma.

Historia. 2010. Töysän Linja Oy. Viitattu 3.2.2011. www.toysanlinja.fi/historia.

Joukkoliikenne Suomen liikennejärjestelmän osana. 2000. Teknillisten tieteiden akatemia. Helsinki: Edita.

Joukkoliikennelaki. 2010. Julk. Tanskanen, M. Kuntatiedon keskus. Viitattu 1.9.2011. http://hankinnat.fi/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;356;95156;95149;152855.

Kuukankorpi, A. 2010. HKL-bussiliikenne. Viitattu. 1.10.2011. <http://www.kuukankorpi.com/paikallisliikenne/hkl9825-9827.html>.

Kuusimurto, K. 2009. Joukkoliikenne. Opetusmateriaali. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, tekniikka ja liikenne, logistiikka.

Linjakartta. 2010. Töysän Linja Oy. Viitattu 3.2.2011. www.toysanlinja.fi/linjakartta.htm.

Manninen, K. 2010. Bussituen vaje miljoonia. Keski-suomalainen. 2.11.2010, 8.

Mäntynen, J. & Pöllänen, M. 2002. Tieliikenne. Tampereen teknillinen korkeakoulu, liikenne- ja kuljetustekniikka.

Silvennoinen, T. 2009. Rautatieliikenne. Opetusmateriaali. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, tekniikka ja liikenne.

Tilastokeskus. 2009. Julkisen liikenteen suoritetilasto 2003. Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 15.9.2011. http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=339549&name=DLFE-6748.pdf&title=Julkaisuja%2008-2009.

Uudella joukkoliikennelaitilla linja-autoliikenne EU-asetuksen mukaiseksi. 2009. Tiedote. Liikenne- ja viestintäministeriö. Viitattu 20.2.2010. <http://www.lvm.fi/web/fi/tiedote/-/view/907328>.

LIITTEET

Liite 1: Kyselylomake

ASIAKASTUTKIMUS

HELMIKUU 2011

Tutkimuksen tarkoitus on kerätä asiakkaiden näkemyksiä Töysän Linja Oy:n linjaliikenteen toimivuudesta. Tutkimus on osa opinnäytetyötä, jonka tarkoitus on kehittää Töysän Linjan linjaliikennettä. Tiedot ovat täysin luottamuksellisia. Vastauslomakkeen voitte palauttaa suoraan postitse tai minkä tahansa linjavuoron kuljettajalle. Mikäli haluatte osallistua palkintojen arvontaan, kirjoittakaa myös nimenne sekä osoitteenne kääntöpuolelle. Halutessanne kysyä tutkimuksesta tai muuten jutella aiheesta, voitte soittaa numeroon 040-7667302 (ma-pe kello 8-16.30). Kysymyksiinne vastaa opinnäytetyöntekijä Jouni Enroos.

Tutkimuksen kesto aika 7.2.2011 – 11.2.2011

Vastauksissa pyydetään arvioimaan kyseinen arviointikohde merkitsemällä rasti (x) johonkin viidestä vaihtoehdosta. Arvostelu tapahtuu asteikolla 1 - 4 siten, että 1 tarkoittaa "huono" ja 4 tarkoittaa "erinomainen". Mitä suuremman numeron annat, sitä tyytyväisempi olet Töysän Linjan toimintaan.

		Vastausasteikko				
Kysymykset		1	2	3	4	En osaa sanoa
Aikataulut	Aikataulujen saatavuus					
	Aikataulujen paikkansapitävyys					
	Aikataulujen selkeys					
Reitti	Vuoroväli					
	Pysäkkisijoittelu					
	Palveleeko reitti tarpeitasi					
Kuljettaja	Kuljettajan ulkoinen siisteys ja työasu					
	Kuljettajan ystävällisyys ja kohteliaisuus					
	Kuljettajan palveluvalmius					
	Kuljettajan ajotapa					
Rahastus	Eri maksuvaihtoehdot					
	Rahastustapahtuman sujuvuus					
	Matkan hinta					
Kalusto	Vastaako tarpeitasi					
	Auton sisäinen siisteys					
	Linjatunnusten selkeys					
	Matkustus mukavuus					
	Auton sisälämpötila, ilmanvaihto, valaistus					

Vastatkaa myös lomakkeen toisella puolella oleviin kysymyksiin, kiitos!

Vastatkaa vielä seuraaviin kysymyksiin:

1. Milloin matkustitte? ____/____ 2011 klo _____. (lähtöaika)
2. Minkä välin matkustitte? _____ - _____
3. Oletteko mies vai nainen? ☐ Mies ☐ Nainen
4. Minkä ikäinen olette? ☐ Alle 18 vuotta, ☐ 18- 24 vuotta, ☐ 25- 65 vuotta, ☐ Yli 65 Vuotta?
5. Mistä saitte tietoa Töysän Linjan aikatauluista? ☐ Töysän Linja Oy:n kotisivuilta, ☐ Matkahuollon kotisivuilta, ☐ pysäkiltä, ☐ aikatauluvihosta, ☐ jostain muualta, mistä? _____
6. Kuinka monta henkilöautoa on taloudessanne? ☐ ei yhtään, ☐ yksi, ☐ kaksi, ☐ Useampi?
7. Minkä takia pääasiassa matkustatte Töysän Linjan busseilla? ☐ opiskelun vuoksi, ☐ työn vuoksi, ☐ ostosmatkan vuoksi, ☐ jonkin muun, minkä? _____
8. Miten maksoitte matkanne? ☐ seutulippu, ☐ matkakortti, ☐ käteinen, ☐ pankkikortti, ☐ luottokortti, ☐ jokin muu, Mikä? _____
9. Matkustaisin linja-autolla enemmän, jos _____

Alle voitte vielä kirjoittaa vapaata palautetta Töysän Linjalle

Nimenne ja osoitteenne (voitte vastata myös nimettömänä, jos ette halua osallistua palkintojen arvotaan) _____.

Tutkimukseen osallistuneiden kesken arvomme:

- 2 kpl 2 hengen Miniristeilylahjakortteja bussikyydein Keski-Suomesta Turun satamaan ja takaisin
- 1 kpl 2 hengen Baltic Princess- risteilylahjakortin bussikyydein Keski-Suomesta Helsingin länsisatamaan ja takaisin
- 6 kpl yhdensuuntaisia kertamatkalippuja valitulle linjavuorolle

Kiitos arvokkaasta palautteestanne!